

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 período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Ingreso al catastro	Regularizar al usuario	A petición verbal mediante la entrega de todos los requisitos	Copia de la cedula y papeleta de votación a color. Copia del certificado de gravamen actualizado o copia de la escritura debidamente inscrita en el registro de la propiedad. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial, croquis o planimetría.	El usuario se trae conjuntamente con el inspector luego pasan el informe aprobado o negado del dir., ing para luego proceder a facturar	07:30 a 16:30	47,85	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Dirección Comercial	Límites 07-50 y Avda. Juan Félix, oficina dirección comercial	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de ingreso al catastro	http://www.administracionpublica.gov.ec/contactenos/	257	441	90%
2	Instalación de agua potable y alcantarillado	Dotar del servicio del líquido vital y la descarga de aguas servidas	A petición verbal mediante la entrega de todos los requisitos	Copia de la cedula y papeleta de votación a color. Copia del certificado de gravamen actualizado o copia de la escritura debidamente inscrita en el registro de la propiedad. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial, croquis o planimetría.	El usuario se trae conjuntamente con el inspector luego pasan el informe aprobado o negado del dir., ing para luego proceder a facturar	07:30 a 16:30	El costo varía en base a la instalación requerida	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Dirección Comercial	Límites 07-50 y Avda. Juan Félix, oficina dirección comercial	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de agua potable y formulario de alcantarillado	www.serviciocartesanos.gov.ec	57	129	92%
3	Convenio de financiamiento y abono	Dar facilidades de pagos a usuarios de su haberes con la empresa no pueden cancelar su totalidad.	El servicio se lo solicita en los módulos de atención al cliente donde verbalmente con un monto inicial se pide realizar un abono a la deuda o un financiamiento.	Copia de la carta de pago y el 30% de la deuda total	En servicio al cliente se acerca al usuario y verbalmente solicita se realice un abono o financiamiento para luego proceder a cancelar la factura y entregar el convenio físico al usuario	07:30 a 16:30	Ninguno	Inmediato	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente	Límites 07-50 y Avda. Juan Félix, oficina dirección comercial	Ventanillas de servicio al cliente	Si	descargar el formulario	www.serviciocartesanos.gov.ec	5756	10341	95%
4	Cambio de tarifa	Dar la categorización correcta a un predio según su actividad económica.	El servicio se lo solicita en los módulos de atención al cliente para luego realizar la inspección con la cual se abaliza que el predio es procedente con lo cual se procederá a cambiar en el sistema informático de la empresa.	Copia de cedula y la copia de la última carta de pago	El inspector se trata al predio el mismo que analiza el pedido y plasma el informe en el sistema mismo que es analizado para dar la respuesta positiva o negativa.	07:30 a 16:30	2	Inmediato	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente	Límites 07-50 y Avda. Juan Félix, oficina dirección comercial	Ventanillas de servicio al cliente	Si	descargar el formulario	www.serviciocartesanos.gov.ec	33	68	100%
5	Certificaciones	Es la certificación que se otorga de ser usuario registrado dentro de la base de datos de la empresa.	Mediante la entrega de un folio en el módulo de atención al cliente, luego del cual se procede a verificar en el sistema informático que el número o nombres solicitados son usuarios registrados en el sistema informático para luego extender la correspondiente certificación avalada por el Director Comercial.	La solicitud por escrito dirigido al señor gerente general y el pagar por dicho requerimiento	Oficinas de atención al cliente.	07:30 a 16:30	0,5	Inmediato	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente	Límites 07-50 y Avda. Juan Félix, oficina dirección comercial	Ventanillas de servicio al cliente	Si	descargar el formulario	www.serviciocartesanos.gov.ec	111	193	100%
6	Consumos elevados	Es el derecho de cada usuario de pedir una revisión del predio por una elevada facturación	El servicio se lo solicita en los módulos de atención al cliente para luego realizar la inspección con la cual se abaliza que el predio es procedente con lo cual se procederá a cambiar en el sistema informático de la empresa.	La copia de la última carta	El usuario se trae conjuntamente con el inspector asignado al predio en base al requerimiento	07:30 a 16:30	Ninguno	Inmediato	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente	Límites 07-50 y Avda. Juan Félix, oficina dirección comercial	Ventanillas de servicio al cliente	Si	FORMULARIO DE INSPECCIONES CIVILIZADAS ELVJANDG	www.serviciocartesanos.gov.ec	650	1463	90%

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

[Portal de Trámites Ciudadanos \(PTC\)](#)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/06/2015
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN COMERCIAL (EFATURA DE ATENCIÓN AL CLIENTE)
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. JUAN CARLOS ABARCA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	jwaw.dpt@epapf.com
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(03) 3730800EXTENSIÓN 1601