



16	ENTREGA DE KARDOS	Entrega de registro impreso con el detalle de los detalles (en 1 y en 5)	El cliente se atiende por un Asesor de Servicio y se le entrega el registro impreso con el detalle de los detalles (en 1 y en 5)	1-El solicitante debe ser el titular de la cuenta, haber verificado los datos de la cuenta y haber verificado la información impreso de manera correcta.	1-El solicitante pide el detalle de su cuenta 2- se registra el código de la institución 3- se accede a la opción de impresión del kardex e se entrega el documento impreso con el detalle detallado	LINEAS AERENAS DE COLOMBIA SAS	Gratis	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EFAM
17	EMISION DE REQUERIMIENTO DE EMISION DE FACTURA ELECTRONICA	Impresión de factura electrónica solicitada por clientes	El cliente se atiende a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento	1- Ser titular de la cuenta o tener autorización escrita del titular de la cuenta para acceder a la información 2- Cuando se trata de información requerida en la oficina de Gestión de Servicios, los Asesores de Servicio corroboran que la persona que requiere información es el titular de la cuenta. 2-5 se trata de información generada por el sistema de facturación electrónica, se realiza la información de manera verbal.	1-El cliente requiere la impresión de la factura electrónica 2-El Asesor revisa información, emite factura y entrega el documento	LINEAS AERENAS DE COLOMBIA SAS	Gratis	De 2 - 3 minutos aproximadamente	Clientes de EFAM y personas autorizadas por el titular de la cuenta.
18	INFORMACION CONSULTA	Señalación sobre a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	El cliente se atiende en la oficina de Gestión de Servicios, si se trata de información requerida en el sistema de facturación electrónica se realiza la información de manera verbal.	1- Cuando se trata de información requerida en la oficina de Gestión de Servicios, los Asesores de Servicio corroboran que la persona que requiere información es el titular de la cuenta. 2-5 se trata de información generada por el sistema de facturación electrónica, se realiza la información de manera verbal.	1-El cliente se atiende a uno de los módulos de atención 2-El solicitante solicita al Asesor de Servicios la información que necesita 3-El Asesor de Servicios revisa, analiza y entrega la información requerida	LINEAS AERENAS DE COLOMBIA SAS	Gratis	De 1 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EFAM, ciudadanos en general
19	REPUESTA A RECLAMO DE FACTURACION	Entrega de respuesta a clientes que han presentado reclamo por facturación	El cliente trae un formulario de reclamo, se atiende por un Asesor de Servicios para obtener la información requerida	1-El cliente solicita un formulario de "reclamante" y se atiende por el Asesor de Servicios 2- Haber presentado adecuadamente el reclamo por facturación	1-El cliente solicita un formulario de "reclamante" y se atiende por el Asesor de Servicios 2- se verifica en el sistema los datos entregados por el cliente 3- se entrega información al cliente 4- se atiende el reclamo de página	LINEAS AERENAS DE COLOMBIA SAS	Gratis	De 1 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EFAM
20	LLAMADA TELEFONICA CLIENTES	Atención telefónica a clientes a fin de realizar el servicio solicitado o a petición presentada por el cliente en el momento de atención para indicar que su trámite está listo	El cliente recibe un llamado telefónico de un Asesor de Servicios	1-El cliente debe haber presentado algún requerimiento en Gestión de Servicios	1-El Asesor de Servicios que requiere alguna información adicional de parte del cliente para atender su requerimiento o para informarle que su trámite está listo realiza una llamada telefónica al número registrado con anterioridad	LINEAS AERENAS DE COLOMBIA SAS	Gratis	De 1 a 2 minutos por llamada	Clientes de EFAM, ciudadanos en general
21	RECEPCION DE REQUERIMIENTO DE SOLICITACION DE PASAJE PARA INFLACION NULVA	Recepción de requerimiento para agilitar tramitación de pasaje estable	El cliente se atiende a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento de petición de una nueva tarificación	1- Copia de escritura o información registrada en el sistema 2- Copia de cédula y cédulas de ciudadanía 3- Anexo copia de factura cancelada	1- Se realiza los requisitos. 2- Envío que se está de acuerdo a nombre del solicitante que el pasaje se emite antes para adaptarlo según el valor total y cantidad de pasajeros y medio de transporte y se entregan los datos a cancelar por derechos de instalación y medio de transporte para que el participante cancela el valor total y cantidad de pasajeros y medio de transporte. 3- Anexo copia de factura cancelada.	LINEAS AERENAS DE COLOMBIA SAS	3- 4- 5- 6- 7- 8- 9- 10- 11- 12- 13- 14- 15- 16- 17- 18- 19- 20- 21- 22- 23- 24- 25- 26- 27- 28- 29- 30- 31- 32- 33- 34- 35- 36- 37- 38- 39- 40- 41- 42- 43- 44- 45- 46- 47- 48- 49- 50- 51- 52- 53- 54- 55- 56- 57- 58- 59- 60- 61- 62- 63- 64- 65- 66- 67- 68- 69- 70- 71- 72- 73- 74- 75- 76- 77- 78- 79- 80- 81- 82- 83- 84- 85- 86- 87- 88- 89- 90- 91- 92- 93- 94- 95- 96- 97- 98- 99- 100-	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del pasaje que se emite antes para adaptarlo según el valor total y cantidad de pasajeros y medio de transporte y se entregan los datos a cancelar por derechos de instalación y medio de transporte para que el participante cancela el valor total y cantidad de pasajeros y medio de transporte.	Ciudadano en general que requiere el servicio
22	RECEPCION DE LECTURA	Recepción de lecturas reportadas por clientes bajo la responsabilidad	Cliente se atiende a la EFAM y reporta lecturas, también puede realizar un reclamo telefónico o por correo	1- Registro de datos de la persona que reporta lecturas, forma de responsabilidad	1-El cliente reporta lecturas al Asesor de Servicios 2- se verifican datos de acuerdo a los datos que se registran en el sistema 3- se ingresan los datos reportados por el cliente 4- los reportes son enviados a la Unidad Operativa correspondiente	LINEAS AERENAS DE COLOMBIA SAS	Gratis	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EFAM
23	RECEPCION DE RECLAMO DE VUELOS PERDIDOS	Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a los vuelos perdidos	El cliente se atiende por un Asesor de Servicios y se le indica que el reclamo se realiza en el módulo de atención y se le indica que el reclamo se realiza en el módulo de atención y se le indica que el reclamo se realiza en el módulo de atención	1- Presentación de copia de cédula de ciudadanía y certificado de matrimonio del reclamante 2- Copia de la escritura o información registrada en el sistema 3- Anexo copia de factura cancelada	1- El reclamante presenta los requisitos al Asesor de Servicios 2- El Asesor de Servicios revisa y valida el reclamo y se le indica que el reclamo se realiza en el módulo de atención y se le indica que el reclamo se realiza en el módulo de atención 3- Anexo copia de factura cancelada	LINEAS AERENAS DE COLOMBIA SAS	Gratis	De 1 a 10 minutos dependiendo del reclamo, se atiende al cliente en la oficina del cliente en la sede de atención y se le indica que el reclamo se realiza en el módulo de atención	Clientes de EFAM
24	RECEPCION DE RECONOCIMIENTO	Recepción de reconocimiento de información del servicio de agua potable	El cliente requiere en Gestión de Servicios la información del servicio de agua potable (máximo al 30% de la deuda) y reconocimiento de agua potable	1- Pago total, parcial (máximo al 30% de la deuda) y suscripción de servicio.	1- Se realiza el requerimiento por parte del Asesor de Servicios, se envía a Cartera y Cobranza el requerimiento para su atención	LINEAS AERENAS DE COLOMBIA SAS	5-1,30	48 horas	Clientes de EFAM
25	RECEPCION DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DE SERVICIO DE AGUAFORNIA	Recepción de suspensión temporal del servicio de agua potable	El cliente requiere en Gestión de Servicios la suspensión del servicio de agua potable	1- Solicitar el requerimiento de la suspensión temporal del servicio de agua potable indicando las razones de la suspensión, adjuntar copia de identificación y un pago de \$100.000 (Cien mil pesos) en efectivo o por depósito en una cuenta de ahorro en una institución bancaria autorizada por el Banco de la República	1- Se realiza el requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-43 2- se envía a Cartera y Cobranza este requerimiento para su atención	LINEAS AERENAS DE COLOMBIA SAS	5-1,30	48 horas	Clientes de EFAM
26	RECEPCION FUERA DE SERVICIO	El cliente solicita la atención	El cliente solicita la atención	1- Ser el titular de la cuenta 2- Tener valores pendientes 3- No haber sido de nuestros servicios de atención al cliente (Buzón de voz)	1- Se realiza la solicitud de fuera de servicio 2- se verifica los requisitos de registro al cliente que se registra en el sistema 3- se realiza el registro de fuera de servicio en formato CS-RG-55 se envía a Cartera y Cobranza para su atención de ser procedente.	LINEAS AERENAS DE COLOMBIA SAS	Gratis	15 días aproximadamente	Clientes de la EFAM

EMPRESA PUBLICA AGUAS DE SANTA EFAM  
AVENIDA 19 Y AVENIDA MAELON ENTRE CALLES 7 Y 8  
CIUDAD ADMINISTRATIVA EFAM  
PASEO BUENA VISTA 10 CALLE 10 Y CALLE 11

Prencial	NO AFECTA	NO AFECTA	NO AFECTA	239	920	100%
Opción en inglés de la Empresa, presental en oficina de Gestión de Servicios	SI	<a href="http://www.efam.gov.co/ingles">http://www.efam.gov.co/ingles</a>	NO AFECTA	14	87	100%
prencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO AFECTA	NO AFECTA	NO AFECTA	4.661	19.708	100%
Prencial	NO AFECTA	NO AFECTA	NO AFECTA	382	2.113	100%
telefono	NO AFECTA	NO AFECTA	NO AFECTA	187	921	100%
prencial	NO AFECTA	NO AFECTA	NO AFECTA	174	628	100%
prencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO AFECTA	NO AFECTA	NO AFECTA	666	1.820	100%
prencial, como electrónico, llamadas telefónicas	SI	NO AFECTA	NO AFECTA	461	2.369	100%
prencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO AFECTA	NO AFECTA	NO AFECTA	151	1.355	100%
prencial	NO AFECTA	NO AFECTA	NO AFECTA	31	88	100%

27	REPOSICIÓN DE MEDIDOR	Compras e instalación de medidor en cascos ya instalados.	El solicitante accede al módulo de atención, solicita al Asesor de Servicio al Cliente la revisión de documentos de la reposición enviando los mismos y presentando los resultados que este mismo.	1-Copia de: Constata de identidad de identificación; Copia de documento de revisión de medidor anterior (Folio de lista, en caso de que haya sido solicitado copia de denuncia.	1-Se resuelve la solicitud de reposición. 2-Se envían los resultados que se genera automáticamente en formato CS SIG-05 por correo a Categoría y Conexiones para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00 H.	Depende de LPI / SIG 05, especie utilizada para registro de reposición SIG-05	1 semana aproximadamente	Clientes de la EPAM	presencial	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	14	317	100%
28	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Envío de ordenes para pago de estudio de factibilidad.	Asesorar a Gestión de Servicio para registrar el pago de estudio de factibilidad.	1-Preparación de informe técnico con el estudio de factibilidad.	1-Con el informe completo del Área Técnica al estudio de factibilidad realizado en esta área se procede a emitir orden para pago de estudio de factibilidad	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00 H.	\$100.00 pago de estudio de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículos y tiempo en Área Técnica.	Ciudadanía en general	presencial	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	7	8	100%
29	RECIBIDA DE DENUNCIAS EMERGAS	Recopilación de denuncias presentadas en Gestión de Servicio por diferentes motivos.	El denunciante puede presentar su denuncia de manera verbal, escrita, por correo, telefónica, en línea, o en recepción cualquier medio para su comprobación.	1-No requiere requisitos, la denuncia puede ser recibida en cualquier momento para su comprobación.	1-Las denuncias pueden ser recibidas por diferentes medios y derivadas a las unidades operativas respectivas para su comprobación	Genérico	Se pueden registrar por diversos medios, no tiene límites.	Dependiendo de la verificación	Ciudadanía en general	presencial, vía telefónica, correo, visitas a barrios, etc.	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	16	62	100%
30	COMPROMISO DE PAGO	Compromisos que realizan clientes con la EPAM para poder hacer sus entregas, salvo cuando el cliente ya puede hacer su entrega en un momento de pago.	El solicitante accede al módulo de atención, realiza el Asesor de Servicio su solicitud de acuerdo al compromiso de pago y establece una reserva de que el cliente puede pagar cuando el cliente ya puede hacer su entrega en un momento de pago.	1-Copia de Cédula y Certificado de votación.	1-El solicitante accede al módulo de atención, realiza al Asesor de Servicio su solicitud de acuerdo al compromiso de pago y establece una reserva de que el cliente puede comprometerse a cancelar un valor "X" hasta completar los procedimientos normales para suscribir un convenio de pago.	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00 H.	Genérico	1 semana aproximadamente	Clientes de EPAM	presencial	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	0	0	100%
31	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de factura directa por diferentes conceptos.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicio.	1-Realizar el servicio para la emisión de la factura	1-El cliente se acerca y presenta su requerimiento, el Asesor de Servicio pide los datos, verifica y emite la orden de facturación.	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00 H.	Dependiendo del trámite	Inmediato	Clientes de EPAM	presencial	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	13	54	100%
32	REACTIVACIÓN DE CUENTA	Recepción de requerimientos para reactivación de cuenta que se encuentra con suspensión temporal por no haber pagado el servicio.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para solicitar activación de servicio.	1-Citar al día en las oficinas o en el domicilio para pago, pago en línea, pago en tienda de conveniencia, pago por transferencia bancaria, pago por boleto de lotería, pago por boleto de la lotería o persona autorizada a cargo del cliente para realizar este trámite.	1-El cliente se acerca por uno de los Asesores de Servicio, quien debe verificar datos para la reactivación del requerimiento.	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00 H.	Genérico	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	presencial	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	33	84	100%
33	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspensión temporal por emergencia a cargo del cliente.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para solicitar suspensión temporal por emergencia.	1-Debe ser requerido que el cliente se acerque a las oficinas para registrar su solicitud de suspensión temporal por emergencia.	1-El cliente se acercó por uno de los Asesores de Servicio, quien recogió su solicitud la cual es trabajada posteriormente a Categoría para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00 H.	Genérico	Se realiza durante el mes en que se ha afectado la prestación, se realiza el pedido de cambio de presión en el centro de atención al cliente y se genera el boleto de suspensión.	Clientes de EPAM	presencial	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	1	18	100%
34	Compensación de facturas	El cliente presenta reclamo por que la factura no es correcta y solicita la compensación de facturas.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para solicitar compensación de facturas.	1-El cliente debe traer el dato de la factura actual y la que el Asesor de Servicio analiza el caso.	1-El cliente se acercó por uno de los Asesores de Servicio, quien analiza el caso y da un procedimiento se realiza la compensación de consumo para la próxima emisión, requerimiento que es enviado a Facturación para su verificación e ingreso.	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00 H.	Genérico	24 horas	Clientes de EPAM	presencial	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	0	0	100%
35	ATENCION AL SECTOR PÚBLICO	AUTOMATA GRABAR Y SUBIR FACTURA A NUESTRA PAGINA WEB A NUESTRO CLIENTE DEL SECTOR PÚBLICO.	El cliente ingresa a nuestra página web y sube su factura.	1-La Institución Pública solicita su copia del dato para poder registrarlo como usuario del Sector Público.	1- Se elaboran mensualmente los listados en excel de todas las facturas autorizadas y entregadas al líder para el proceso de pago. 2- Rellenar el Boletín de Trámite, quien constará personalmente el pago. 3- Revisar el cumplimiento y obtener el Indicador de la gestión de calidad del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00 H.	Genérico	Del 1 al 20 de mes	Institución Pública.	<a href="http://www.epam.gub.ec">http://www.epam.gub.ec</a>	SI	<a href="http://www.epam.gub.ec/indices/usuarios-publicos">http://www.epam.gub.ec/indices/usuarios-publicos</a>	NO AUTOMATIZADO	286	1076	100%
36	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	NO USAR EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, INDICANDO EL REALIZADO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del cumplimiento de pago, verifica la información de los clientes deudores desde tres meses.	1-Mediarle orden de trabajo sin firma la información de los clientes deudores desde tres meses.	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00 H.	1; 4; 2-0	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO CUARTO BIENESTAR DE CANTERA Y COBAMBA	SI	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	0	12.232	100%
37	RECUPERACION DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECUPERACION	PRESENTANDO EL COMPROMISADO DE PAGO Y DEUDA A RECONEXION	Servicio al cliente entre todos los días los días de recuperación	1-Servicio al Cliente entre todos los días los días de recuperación	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00 H.	1; 4; 2-0	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	232350	SI	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	182	1.579	100%
38	TITULO PRE COACTIVO	MEDEINT LA NOTIFICACION POR CORREO	EL USUARIO CANCELAR LA DEUDA TOTAL, AGRAO A REALIZAR UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del cumplimiento de pago, verifica la información de los clientes deudores desde tres meses.	1-Mediarle orden de trabajo del Técnico de cantera y cobamba sin elaborar los Boletines de preaviso	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00 H.	Genérico	8 DAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	32350	SI	NO AUTOMATIZADO	NO AUTOMATIZADO	109	291	100%

FORMA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		MÓDULO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		MÉTODO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		TIPO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		INDICADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		INDICADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		INDICADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	
FORMA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		MÓDULO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		MÉTODO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		TIPO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		INDICADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		INDICADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		INDICADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	
FORMA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		MÓDULO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		MÉTODO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		TIPO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		INDICADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		INDICADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		INDICADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	