



INDICADOR	DESCRIPCION DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR OBJETIVO	VALOR REALIZADO	VALOR REALIZADO/VALOR OBJETIVO	INDICADOR DE CALIDAD	INDICADOR DE CANTIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	INDICADOR DE CANTIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	INDICADOR DE CANTIDAD
19	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimiento para suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del SIA. Solo aplica a unidades que fueron afectadas por el terremoto y que no se facturaron saleros hasta que no se restablece el servicio de agua potable y alcantarillado.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de suspensión de la instalación debido a que por el terremoto del SIA los servicios de agua potable y alcantarillado, servicios que son esenciales. Una vez que se restablecen los servicios el cliente podrá solicitar su restablecimiento de poder su línea.	1. Solo se requiere que el cliente lo solicite. 2. El cliente se atiende por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es tratada posteriormente a Ciego de Avila para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 18:00H.	Gratis	Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y control de estado en el sistema a fin de que no genere futuras facturas.	Clientes de EPAM	0	9	100%
20	RECIBIDA DE CHEQUES DE RETIRO Y RENOVACION DE MEDIOS	Recepción de requerimiento para recibir de medidores cuando existen sospechas de mal funcionamiento para su revisión.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de revisión de su medidor de agua potable.	1. Solo se requiere que el cliente lo solicite. 2. El cliente se atiende por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es tratada posteriormente a Defraudación y Control para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 18:00H. SI FUERE NECESSARIO LA JALA DE ATENCION DE GESTION DE SERVICIOS. SI SE TOMA EL TURNO RESPECTIVO PARA SU ATENCION, SE ATENDEN TODOS LOS LUGARES QUE TENGAN TURNO.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Clientes de la EPAM	3	365	100%
21	CHEQUES VARIAS	Recepción de cheques presentados en Gestión de Servicio por diferentes motivos.	El usuario puede presentar su cheque de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, lo cual es atendido en cuanto pueda para revisión.	1. No requiere requisitos, lo que puede ser atendido. 2. Los cheques pueden ser recibidos por diferentes medios y derivados a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación.	Se pueden aceptar por diversos medios, no tiene horario.	Gratis	Dependiendo de la verificación.	Ciudadano en general	98	618	100%
22	RECLAMOS TÉCNICOS	Recepción de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos en el servicio, los que son atendidos en la oficina o en el sitio.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, quien se refiere a la oficina o al sitio.	No requiere requisitos.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 18:00H.	Gratis	De 2 a 5 minutos dependiendo del problema, la gravedad del asunto y la apertura del cliente en las negociaciones derivadas por el funcionario que atiende al reclamante.	Clientes de EPAM	42	917	100%
23	LIMPIEZA POCOS EPTCO	Recepción de requerimiento de usuarios para limpieza de pozos sépticos con vehículos cilindrados.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, quien se refiere al sitio de la Unidad Ejecutora para su respectiva solución.	No requiere requisitos.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 18:00H.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 5 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Ciudadano en General	20	137	100%
24	APROBACION Y SELLADO DE PLANOS	Recepción de requerimiento de usuarios para aprobación y sellado de Planos.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, quien se refiere a la oficina o al sitio.	1. Solo se requiere que el cliente lo solicite. 2. El cliente se atiende por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es tratada posteriormente a Ciego de Avila para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 18:00H.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Clientes EPAM	3	21	100%
25	PREFERIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS	Recepción de requerimiento de usuarios para Preferibilidad de Servicios Básicos.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, quien se refiere a la oficina o al sitio.	1. Solo se requiere que el cliente lo solicite. 2. El cliente se atiende por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es tratada posteriormente a Operaciones Comerciales para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 18:00H.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Ciudadano en General	3	39	100%
1	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, EMITIR Y FIRMAR FACTURA AL USUARIO (A CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO).	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPARTIR ELECTRONICAMENTE.	La Institución Pública recibe el ingreso del RUC para poder registrarlo como usuario del Sector Público. 1. Se elaboran mensualmente los Estados en Excel de todas las Facturas autorizadas y elevadas al rider para el proceso de pago. 2. Reporte al Estado a Tránsito, quien concilia posteriormente el pago. 3. Revisar el cumplimiento y obtener el indicador de la gestión de cobro del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 18:00H.	Gratis	Del 1 al 25 de mes.	Institución Pública.	612	8.222	100%
2	TITULO PRE COACTIVO	MEJORAR LA NOTIFICACION POR DEFUDA.	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, MEDIANTE O REALIZA CONVENCIO DE PAGO.	Mediante presentación del cumplimiento del pago, mediante notificación del título del Título de precoactivo. 1. Mediante orden de trabajo del Técnico de cartas y cobranzas se elaboran los Títulos de precoactivo.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 18:00H.	Gratis	8 DIAS	CIUDADANO EN GENERAL.	0	307	100%

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	11/12/2018
PERSONALIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	SECTORIAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL A:	GERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL B:	ING. HANBERTO ALVARO GUTIERREZ
FORMIO ELECTRÓNICO DEL OLA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	hanbertog@epam.com.cu
NÚMERO TELEFÓNICO DEL OLA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	03308423414