

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

| Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (De describir 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 web y/o descripción manual) | Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, radiófono, institución) | 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 | LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CUENTES. | SE INICIA LA SISTEMA AGUA. V3 TODOS LOS DATOS DEL ABOGADO NUEVO, POSTERIOR A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCEDE A CREAR EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CUENTE PUEVA SU CONSUMO. | 1. EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE CATASTRO A SOLICITAR LA LEGALIZACIÓN DE SU CUENTA NUEVA, POSTERIOR A ESTO SE REGISTRAN LOS DATOS PERSONALES Y SE INICIA EL PROCESO DE CREAR EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CUENTE PUEVA SU CONSUMO. | 1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (CARATULA, LINDROS Y VILLAS) 4. INFORMACION HISTORIAL DEL PRECIO FORMULARIO 5. SE INICIA LA CORRECCION DE LA COORDINACION DEL MEDIDOR DE A.A.P.P. | 1. SE LE DA A CONDICION AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR PORQUE DE COUNTER QUE ETROGA EL TICKET DE ATENCION SOLICITA LA LEGALIZACION DE SU INSTALACION NUEVA EN GESTION DE SERVICIOS DONDE SE LLENA Y FIRMAN Y SE RECOPILA LA DOCUMENTACION, SI ES VERIFICABLE SE INICIA A CANCELAR EN CASA EL DERECHO DE LINEA Y MEDIDOR, SE INSTALA EL MEDIDOR Y SE INICIA LA GESTION DE CATASTRO Y CENSO DONDE CAMBIA A REALIZA LA INSPECCION PARA VERIFICAR SI ES PROTECTOR A INSTALACION. 2. SE EMITE LISTADO POR PRECIO S.M.A.A.S. \$ 55,24 3. SE ENVA AL PERSONAL DE CAMPO A REALIZA LA INSPECCION PARA VERIFICAR SI ES PROTECTOR A INSTALACION. 4. SE INICIA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 5. SE INICIA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 6. SE INICIA AL NUEVO CUENTE AL SISTEMA AGUA. | | 1. PRECIO CON A.A.S. \$ 55,24 2. PRECIO S.M.A.A.S. \$ 16,60 3. CASO DE TRANSFERENCIA MEDIDOR AL A.P.P. \$ 37,52 | 3 días laborables. | CIUDADANÍA EN GENERAL | | | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 72 | 2.123 | 100% |
| 2 | REDUCCION DEL SERVICIO | POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO | CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ABANDONO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO | Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re conexión | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00. | 1.54.27 | 72 horas | CIUDADANÍA EN GENERAL | | | SI | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 1.817 | 28.809 | 100% | |
| 3 | RECONEXION DEL SERVICIO | MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXION | PRESENTANDO EL COMPROMISOR DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXION | Servicio al Cliente remite todos los días las órdenes de reconexión | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00. | 1.54.62 | 48 horas | CIUDADANÍA EN GENERAL | | | SI | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 2.204 | 22.455 | 100% | |
| 4 | ATENCION DE RECLAMOS | REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS | 1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU RECLAMO. 2) EL ASesor DE SERVICIO REGISTRA EL RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL. 3) EL ASesor Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE RECLAMO ESTABLECIDO. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARA RESUELTO. | 1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspección si amerita. 3. Retiro de Medidor si amerita. 4. Enviar informes departamentales en el sistema. 5. Aprobar o negar el reclamo. 6. Realizar cálculo de Reintegración. 7. Informar respuesta al usuario. | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00. | Gratuito | 10 días | CIUDADANÍA EN GENERAL | | | SI | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 1274 reclamos atendidos 151 reclamos pendientes | 14.918 | 100% | |
| 5 | INSPECCION (ordenes de trabajo) | REALIZAR INSPECCION EN EL PRECIO POR INCORPORANDOS | 1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU SOLICITUD. 2) EL ASesor DE SERVICIO REGISTRA LA SOLICITUD EN EL FORMATO ESTABLECIDO. 3) EL ASesor Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE SOLICITUD. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO SERA ATENDIDO | 1. LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACION DE DATOS: única de identidad. # de celular. | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00. | Gratuito | 10 días | CIUDADANÍA EN GENERAL | | | SI | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 199 | 8.484 | 100% | |
| 6 | BENEFICIO DE TERCERA EDAD | RECEPCION DE DOCUMENTACION PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD | EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDER A LA ATENCION EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA APLICACION DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD | 1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Solicita el beneficio a través de formato | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00. | Gratuito | 5 minutos aproximadamente | Ciudadanos de EPAM que hayan cumplido 65 años de edad, solo se aplica el beneficio en el precio donde habita el cliente (una sola cuenta) | | | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 7 | 1021 | 100% | |
| 7 | BENEFICIO POR DISCAPACIDAD | RECEPCION DE DOCUMENTACION PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD | EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDER A LA ATENCION EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA APLICACION DEL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD | 1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Solicita el beneficio a través de formato | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00. | Gratuito | 5 minutos aproximadamente | Ciudadanos de EPAM que suene con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio al cliente (una sola cuenta) | | | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 34 | 375 | 100% | |
| 8 | AUTORIZACION VENTA DE AGUA PORTATANGUEROS | Compra de órdenes de agua para retirar por tangueros desde tomas autorizadas | Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tanguerero autorizado, este puede solicitar en los módulos de atención o cajas rectoriales la compra de órdenes de agua para ser transportada a través de tangueros | 1. El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanguerero 2. El solicitante se acerca a las cajas rectoriales y posteriormente se dirige a la toma asignada para el despacho del líquido, previo la presentación de la factura debidamente cancelada | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00. | NO | De 3 a 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM que poseen un módulo de tangueros cooperados: \$0,65 cooperados \$1,15 | | | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 42 | 539 | 100% | |
| 9 | CONTRATO TANGUEROS | Registro de nuevos clientes para compra de agua por tangueros, emisión de contrato, órdenes de compra, órdenes de servicio y llave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia - Telemétrica) | El dueño del tanguerero envía oficio para que se autorice la venta, adjunta requisitos. Una vez autorizada se procede a emitir contrato de servicio y llave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia - Telemétrica) | 1. Presentar oficio dirigido al Director de Gestión Comercial y de Marketing 2. Copia de cédula 3. Copia certificada de votación 4. Fotocopia actualizada del RUC 5. Copia de identificación de ser cooperado o no 6. En caso de ser cooperado, se envía oficio de autorización al respectivo ingreso, emisión de contrato, venta del servicio, llave y venta de agua | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00. | NO | Variable | Ciudadanía en general | | | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 0 | 13 | 100% | |
| 10 | ATENCION DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE | Recepción de requerimientos para cambio de nombre en las cuentas | La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de nombre y actualización del titular de la cuenta, sustentado con documentación. Los motivos para el cambio. | 1. Presentar copia de escritura actualizada y copia de información registral o certificado de definición para el caso de loteo | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00. | \$14,64 Comercial \$43,92 Industrial | De 2 a 5 minutos por atención dependiendo de cada caso | Ciudadanos de EPAM | | | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 127 | 1639 | 100% | |
| 11 | EMISION DE CERTIFICACIONES | Emisión de certificaciones para trámites de desembolsamiento, bancario, certificación pública (laboral), trámites varios | La persona se acerca al módulo de atención y pide la escritura certificada de acuerdo a sus necesidades | 1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Copia de información registral de ser necesario 3. Retirar el día en sus planillas | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00. | \$2,00 | De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión | Ciudadanía en general | | | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 10 | 333 | 100% | |
| 12 | SUSCRIPCION DE CONVENIOS | Los clientes que requieren cancelar su deuda y no pueden hacerlo de contado pueden realizarlo a través de un convenio de pago. | El cliente se acerca a la Epam mediante la plataforma Gestión de Servicios | 1. Presentación de los requisitos por parte de la persona que se va a suscribir el convenio 2. Se imparte la clase actualizado con el detalle de la deuda 3. El Asesor de Servicios establece conversación con el cliente a fin de definir fórmula de pago e ingresar los datos al sistema informático 4. Se firma el documento por parte del cliente y del Asesor de Servicio | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00. | Gratuito | De 2 a 5 minutos aproximadamente | Ciudadanos de EPAM | | | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 701 | 11.457 | 100% | |



| 10 | INFORMACIÓN /CONSULTAS | El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicio, si se trata de información sencilla se entrega el mismo día, si se trata de información más detallada se entrega turno para que sea atendido por los asesores de servicio. También se puede acceder a información a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc. | 1-Cuando se trata de información requerida en las oficinas de Gestión de Servicio, los Asesores de Servicio entregan la información que requiere la persona que solicita la información. 2-Si se trata de información general el ciudadano debe requerir la información de manera verbal, telefónica, etc. | 1-El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención 2-El ciudadano explica al Asesor de Servicio la información que necesita 3-El Asesor de servicio analiza, verifica y envía la información requerida | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00 | Gratis | De 5 - 10 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM, ciudadanía en general | | | | | | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 2.689 | 37.143 | 100% |
|----|--|--|--|--|--------------------------------------|--|---|--|--|--|--|---|---|--|--------------|--------------|--------------|--------|--------|------|
| 11 | RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/TRAMITE PARA INSTALACION NUEVA. | Recepción de requerimientos para legalizar instalación de agua potable | El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y trae su requerimiento de pedido de una nueva instalación | 1-Copias de escritura o información actualizada 2-Copias de cédula y certificado de votación del solicitante | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00 | DOMESTICA, 127' con AA.SS. 551.24, sin AA.SS. 136.60, 344' con AA.SS. 581.08, sin AA.SS. 558.56, 1' con AA.SS. 514.47, sin AA.SS. 510.48. COMERCIAL: 127' con AA.SS. 559.47, sin AA.SS. 515.08, 344' con AA.SS. 529.07, sin AA.SS. 528.62, 1' con AA.SS. 512.48, sin AA.SS. 536.00, 2' con AA.SS. 509.24, sin AA.SS. 494.10, 3' con AA.SS. 592.32, sin AA.SS. 568.80, 4' con AA.SS. 512.00, sin AA.SS. 515.00. INDUSTRIAL: 127' con AA.SS. 537.89, sin AA.SS. 549.02, 344' con AA.SS. 580.83, sin AA.SS. 564.88, 1' con AA.SS. 5132.24, sin AA.SS. 595.60, 2' con AA.SS. 509.90, sin AA.SS. 5307.00, 3' con AA.SS. 5298.60, sin AA.SS. 5464.00, 4' con AA.SS. 5256.00, sin AA.SS. 5385.00, 5' con AA.SS. 53074.40, sin AA.SS. 52196.00, 6' con AA.SS. 5586.80, sin AA.SS. 52562.00 | Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubo, codo), realizar carpas, colocar tubería y tener listo para que la empresa realice el empaste colocando el cotizador y medidor | Ciudadanía en general que requiere el servicio | | | | | EMPRESA PUBLICA AGUAS DE MANANTIA EPAM AVENIDA 4TA Y AVENIDA MALECON ENTRE CALLES 7 Y 8 Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SRI calle 10 y avenida 5) | presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 100 | 1.105 | 100% |
| 12 | RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILAS (facturación) | Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a las planillas facturadas | El cliente es atendido por un Asesor de Servicio a quien presenta los requisitos, expone su reclamo el cual es analizado y de ser procedente se ingresa para ser derivado al Área de Análisis, Facturación y Control para su atención | 1- Presentación de copia de cédula de identidad y certificado de votación del reclamante 2- En caso de que el reclamante no sea el titular de la cuenta se deberá presentar autorización del titular para atender el reclamo 3- dato de lectura actualizada del medidor de agua. | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00 | Gratis | De 2 a 10 minutos dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las explicaciones brindadas por el funcionario que atiende al reclamante | Clientes de EPAM | | | | OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SRI calle 10 y avenida 5) | presencial, correo electrónico, oficinas, llamadas telefónicas | SI | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 1.305 | 14.215 | 100% | |
| 13 | RECEPCIÓN DE RECONEXIONES | Recepción de requerimientos de reconexión del servicio de agua potable | El solicitante requiere en Gestión de Servicio la reconexión del servicio de agua potable previo al pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de bono. | 1- Pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de bono. | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00 | \$ 4,20 | 48 horas | Clientes de EPAM | | | | OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SRI calle 10 y avenida 5) | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 0 | 2.928 | 100% | |
| 14 | RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓN TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE | Recepción de requerimientos de corte temporal del servicio de agua potable | El solicitante requiere en Gestión de Servicio la suspensión temporal del servicio de agua potable. | 1- Solicitar el requerimiento de la suspensión temporal del servicio de agua potable indicando los motivos de la petición, adjuntar copia de cédula 2- se receipta el requerimiento los requisitos en formato CS-RG-01 | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00 | \$ 4,20 | 48 horas | Clientes de EPAM | | | | | presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 25 | 348 | 100% | |
| 15 | REPOSICIÓN DE MEDIDOR | Cambio o instalación de medidor en cuenta ya creada | El solicitante accede al módulo de atención, pide al Asesor de Servicio la reposición explicando los motivos y presenta los requisitos para este trámite | 1-Copias de cédula de identidad del solicitante 2-copias de documento de revisión de medidor anterior dado de baja en caso de que haya sido robado copia de denuncia | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00 | | 1 semana aproximadamente | Clientes de la EPAM | | | | medidor de 127' \$37.12, respecto valorado para registro de reposición \$1,00 | presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 107 | 1474 | 100% | |
| 16 | EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD | Emisión de ordenes para pago de estudio de factibilidad. | Acercarse a Gestión de Servicio para realizar pedido de factibilidad | 1- Presentación de informe técnico con el estudio de factibilidad | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00 | \$100,00 pago de estudios de factibilidad | Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en Área Técnica | Ciudadanía en general | | | | | presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 290 | 2615 | 100% | |
| 17 | FACTURACIÓN DIRECTA | Emisión de facturas directas por diferentes conceptos. | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicios | 1- Solicitar el servicio para la emisión de la factura | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00 | Dependiendo del trámite | Inmediato | Clientes de EPAM | | | | | presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 2 | 77 | 100% | |
| 18 | REACTIVACIÓN DE CUENTAS | Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encuentran con estado fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del 15A | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio de agua potable | 1- Estar al día en sus planillas o en el convenio de pago suscrito, presentar la solicitud por parte del titular de la cuenta o persona autorizada por el titular para realizar este trámite | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00 | Gratis | 72 horas aproximadamente | Clientes de EPAM | | | | | presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 0 | 132 | 100% | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|--|--|----------|--|-----------------------|--|--------------|--------------|--------------|-----|-------|------|
| 19 | SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA | Recepción de requerimientos para suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del IGA. Solo aplica a viviendas que tengan abastecido por el tratamiento y que no se facturarán valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y abastecido. | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de dejar suspendida su instalación debido a que por el terremoto del IGA sus servicios de agua potable y abastecido sanitario quedaron suspendidos. Una vez que se restablezcan los servicios, el cliente podrá solicitar su reactivación un par de su línea | 1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro. | 1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien receipta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00. | Gratuito | Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cambio de estado en el sistema a fin de que no genere futuras facturas. | Ciudadanía en general | presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 0 | 9 | 100% |
| 20 | RECEPCIÓN DE ORDENES DE RETIRO Y REVISIÓN DE MEDICIONES | Recepción de requerimientos para revisión de mediciones cuando existen sospechas de mal funcionamiento para ser revisado. | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de retiro de su medidor de agua potable | 1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Defraudación y Control. | 1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien receipta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Defraudación y Control para su atención. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 SE PUEDE INGRESAR A LA SALA DE ATENCIÓN DE SECCIÓN DE SERVICIOS DONDE SE TOMA EL TURNO RESPECTIVO PARA SU ATENCIÓN, SE ATIENDEN TODOS LOS USUARIOS QUE TENGAN TURNOS. | Gratuito | La recepción del requerimiento dura aproximadamente 30 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención | Ciudadanía en general | presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 6 | 371 | 100% |
| 21 | QUEJAS VARIAS | Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicio por diferentes medios. | El usuario puede presentar su queja de manera verbal, escrita por correo, telefónicamente, la cual es tomada en cuenta para revisión. | 1-No requiere requisitos, la queja puede ser anónima | 1-Las quejas pueden ser receiptadas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación | Se pueden receiptar por diversos medios, no tiene horario | Gratuito | Dependiendo de la verificación | Ciudadanía en general | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 94 | 712 | 100% |
| 22 | RECLAMOS TÉCNICOS | Recepción de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos en el campo, ya sea por falta de agua, escapes en la vía pública entre otros. | El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, quien lo receipta y lo deriva a la Unidad Ejecutora para su atención. | No requiere requisitos | Se derivan a la Unidad Ejecutora para su respectiva verificación | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00. | Gratuito | De 2 a 5 minutos dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las explicaciones brindadas por el funcionario que atiende al reclamante | Ciudadanía en general | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 69 | 986 | 100% |
| 23 | IMPEDIR FOLIO SÉPTIMO | Recepción de requerimiento de usuarios para impedimento de paso séptimo con vehículo bloqueado. | El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, quien lo receipta y lo deriva a la Unidad Ejecutora para su atención. | No requiere requisitos | Se derivan a la Unidad Ejecutora para su respectiva solución | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00. | Gratuito | La recepción del requerimiento dura aproximadamente 5 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención | Ciudadanía en general | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 18 | 155 | 100% |
| 24 | APROBACIÓN Y SELLADO DE PLANOS | Recepción de requerimientos de usuarios para aprobación y sellado de Planos. | El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, quien lo receipta y lo deriva a la Unidad Ejecutora para su atención. | 1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro | 1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien receipta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00. | Gratuito | La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención | Ciudadanía en general | Presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 0 | 21 | 100% |
| 25 | PREFACTIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS | Recepción de requerimiento de usuarios para Prefactibilidad de Servicios Básicos | El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, quien lo receipta y lo deriva a la Unidad Ejecutora para su atención. | 1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro | 1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien receipta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Operaciones Comerciales para su atención. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00. | Gratuito | La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención | Ciudadanía en general | Presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 2 | 41 | 100% |
| 1 | ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO | AUTORIDAD, GRABAR Y ELEVAR FACTURA AL RUBER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO I | EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PÁGINA WEB Y COMPROBANTE ELECTRÓNICO | La Institución Pública solicita se ingrese el RUC para quedar registrado como usuario del Sector Público. | 1- Se elaboran mensualmente los listados en excel de todas las facturas autorizadas y elevadas al ruber para el proceso de pago. 2- Remite el listado a Tesorería, quien cotiza posteriormente el pago. 3- Revisar el cumplimiento y obtener el Indicador de la gestión de cobro del Sector Público. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00. | Gratuito | Del 1 al 25 de mes | Institución Pública. | http://www.epam.gub.ec/ http://www.comprobanteelectronico.gub.ec/ | SI | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 700 | 8.922 | 100% |
| 2 | TÍTULO PRE COACTIVO | MIENTRE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA | EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, MODIFICA REALIZA CONVENIO DE PAGO | Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite del Título de precoactivo | 1-Mediante orden de trabajo del Técnico de cartera y cobranzas se elaboran los Títulos de precoactivo | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00. | Gratuito | 8 DIAS | CIUDADANÍA EN GENERAL | OPINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM (edificio donde funcionaba el SRH calle 10 y avenida EDOIFICIO DE CARTERA Y COBANZA | SI | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 0 | 307 | 100% |

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

| | |
|---|--|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | 31/01/2019 |
| FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MESES |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (s): | GERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (s): | ING. HUMBERTO ALVARO GUTIERREZ |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | humberto@epam.gub.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (02248) 21044 |