



El servicio 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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 a usuarios del servicio (Detallar 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 (Para para direccionar al área de inicio del área web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, línea, 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 (no 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 CLIENTES	SE INGRESA AL SISTEMA AGUA Y A TODOS LOS DATOS DE LOS MEDIDORES LUEGO POSTERIOR A ESTO SE INICIA UN MEDIDOR AGUA Y SE PROCEDA A EMER EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE CATASTRO A SOLICITAR LA LEGALIZACIÓN DE SU CUENTA LLENANDO EL FORMULARIO CON SUS RESPECTIVOS DATOS PERSONALES, IDENTIFICACION Y PRECEDIENDO A FUNDACION DE LA MISMA AREA PARA QUE SE GENERE LA CORRESPONDIENTE COLOCACION DEL MEDIDOR DE AS-PP.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACION 3. COPIA DE ESCRITURA (MANTILLA, LINDEROS Y SELLOS) 4. INFORMACION REGISTRAL DEL PRECIO 5. FORMULARIO	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR FAVOR DE COUNTER QUE ENTREGA EL TICKET DE ATENCION 2. USUARIO SOLICITA LA LEGALIZACION DE SU INSTALACION NUEVA EN GESTION DE SERVICIO DONDE SE LLEVA EL FORMATO Y SE RECORRE LA DOCUMENTACION, SI SE ENTIENDE USUARIO A CANCELAR EN CADA EL DERECHO DE LINEA Y MEDIDOR 3. SE ENVIAR AL PERSONAL DE GESTION DE SERVICIO PARA LA GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES CAMPO A TRABAJAR LA INSPECCION PARA VERIFICAR SI ES PRECEDENTE LA INSTALACION. 4. SE PROCEDA CON LA INSPECCION DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE 5. SE REPORTA LA INSTALACION REALIZADA 6. SE ENVIAR MEDIANTE TODO AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 7. SE INICIA EL MEDIDOR AL NUEVO CLIENTE A LA INSTALACION AGUA		1. PRECIO CON AS.S. \$ 5.134 2. PRECIO SIN AS.S. \$ 3.660 3. CACA DE 2 PLANOS \$ 40.80 4. MEDIDOR DE A.A.P.F. \$ 37.52	2 3	8 días laborables.	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 40 y avenida 5) DIRECCION DE PLANTA BAA/ DIRECCION DE COMERCIALIZACION Y MANEJO/ GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	25	57	100%	
2	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIO DE NOMBRE DE ARBORNADOS.	CUANDO EL PRECIO CAMBIA DE DUEÑO SE REALIZA LA ACTUALIZACION DE DATOS CORREGIENDO LA INFORMACION CATASTRAL.	EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE GESTION DE SERVICIO A SOLICITAR EL CAMBIO DE NOMBRE CON LOS DATOS CORRESPONDIENTES AL NUEVO DUEÑO CON LOS RESERVETOS DE DATOS PERSONALES, LUEGO SE DERIVADO A INFORMACION DE LA MISMA AREA PARA QUE SE GENERE LA CORRESPONDIENTE COLOCACION DEL MEDIDOR DE AS-PP.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. INFORME REGISTRAL (MANTILLA, LINDEROS Y SELLOS) 3. NO ADJUDICAR VALORES A LA FINA	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS POR PARTE DEL ASSESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE 3. PREVA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA CUENTA Y DE LA DOCUMENTACION SOLICITADA, SE ENVIAR A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASSESOR DE SERVICIO 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR RESPECTIVO EN LAS CUAN DE REGULARIZACION, SACA COPIA AL RECIBO DE PAGO Y REGRESA A GESTION DE SERVICIO PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA. 5. SE ANUNCIA LA DOCUMENTACION QUE ES EMITIDA POR GESTION DE SERVICIO MEDIANTE FORMATO CS-02		1. DOMESTICO \$ 4.64 2. COMERCIAL \$ 2.209 3. INDUSTRIAL \$ 42.48 4. PARA EL SECTOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEBE INCLUIR RUC Y NOMBROAMIENTO	3.	24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 40 y avenida 5) DIRECCION DE PLANTA BAA/ DIRECCION DE COMERCIALIZACION Y MANEJO/ GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	72	170	100%	
3	CERTIFICACIONES DE NO ADJUDICAR A LA EMPRESA.	EMISION DE CERTIFICACIONES PARA PERMITIR EL CAMBIO DE CARACTER PERSONAL.	EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE CATASTRO A SOLICITAR UNA CERTIFICACION DE NO ADJUDICAR A LA EMPRESA CON LOS DATOS CORRESPONDIENTES DEL SOLICITANTE	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. INFORME REGISTRAL (MANTILLA, LINDEROS Y SELLOS) 3. NO ADJUDICAR VALORES A LA FINA	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL ASSESOR DE SERVICIO 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. EL ASSESOR DE SERVICIO LE ENVIAR A CANCELAR LA ESPECIE VALDIANDA UNA VEZ FACTURADO 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR EN LAS CUAN DE REGULARIZACION 5. EL USUARIO REGRESA A GESTION DE SERVICIO DONDE ENTREGA LA ESPECIE VALDIANDA Y LE PROCEDA A IMPRIMIR Y CERTIFICAR LA INFORMACION SOLICITADA PREVIA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL Y PLANOS CATASTRAL DIGITALIZADOS Y/O FISICOS, BASA LA FIRMA DE RESPONSABILIDAD DEL USUARIO 6. EL DOCUMENTO SE LO ENVIAR A LA MEDIANTE LISTADA A LA GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES PARA ADJUDICAR.		1. \$ 2.00		24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2	4	100%	
4	ATENCION DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU RECLAMO 2. EL ASSESOR DE SERVICIO REGISTRA EL RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL 3. EL ASSESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE RECLAMO ESTABLECIDO 4. SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARA RESUELTO.	1. COPIA DE CÉDULA 2. ACTUALIZACION DE DATOS 3. ACTUALIZACION DE DATOS (cédula de identidad, # de celular)	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspección al amperio. 3. Retiro de Medidor si amperio. 4. Emitir informes departamentales en el sistema. 5. Apoyar o negar el reclamo. 6. Realizar estado de Reintegración. 7. Informar respuesta al usuario.		Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 40 y avenida 5) PLANTA BAA/ DIRECCION DE ANALISIS, FACTURACION Y CONTROL.	SI	<a href="http://www.epam.gov.co/Oficinas/COMERCIALIZACION/Reclamos/">http://www.epam.gov.co/Oficinas/COMERCIALIZACION/Reclamos/</a>	NO APLICABLE	283 trámites finalizados 3 en trámite 103 no finalizados	1.549	100%		
5	INSPECCION	REALIZAR INSPECCION EN PRECIO POR INCONFORMIDADES	EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU SOLICITUD 2. EL ASSESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE SOLICITUD 3. SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARA RESUELTO.	1. LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACION DE DATOS. 3. cédula de identidad, # de celular	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Realizar Inspección 3. Emitir informe de Inspección. 4. Informar respuesta al usuario.		Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 40 y avenida 5) PLANTA BAA/ DIRECCION DE ANALISIS, FACTURACION Y CONTROL.	SI	<a href="http://www.epam.gov.co/Oficinas/COMERCIALIZACION/Inspeccion/">http://www.epam.gov.co/Oficinas/COMERCIALIZACION/Inspeccion/</a>	NO APLICABLE	184	376	100%		
6	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCION DE DOCUMENTACION PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	EL SOLICITANTE O DEL PAGO 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 TRAVES DEL FORMATO	1. El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta mismo que debe haber cumplido los 65 años de edad 2. Se llena formulario, se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación		Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que hayan cumplido 65 años de edad, solo se aplica el beneficio en el pueblo donde habita el cliente (sea una sola cuenta)	EFIDIC ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAA/GESTION DE SERVICIO	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	101	199	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. Presentar certificado de discapacidad mínima el 40% 3. Solicitar el beneficio a través de formato	1. El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta y certificado de discapacidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el pueblo 2. Se llena formulario, se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación		Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuenta con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el pueblo donde habita el cliente (sea una sola cuenta)	EFIDIC ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAA/GESTION DE SERVICIO	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	25	48	100%		
8	AUTORIZACION VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de dólares en el agua para retirar por tanqueros desde tomas autorizadas	Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tanquero autorizada, este puede solicitar en un módulo de atención el agua para trasladarlo a la compra de m <sup>3</sup> de agua para ser transportado a través de tanqueros	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Presentar copia de cédula de identidad 3. Presentar copia de cédula de identidad 4. Presentar copia de cédula de identidad 5. Presentar copia de cédula de identidad 6. Presentar copia de cédula de identidad 7. Presentar copia de cédula de identidad 8. Presentar copia de cédula de identidad 9. Presentar copia de cédula de identidad 10. Presentar copia de cédula de identidad 11. Presentar copia de cédula de identidad 12. Presentar copia de cédula de identidad 13. Presentar copia de cédula de identidad 14. Presentar copia de cédula de identidad 15. Presentar copia de cédula de identidad 16. Presentar copia de cédula de identidad 17. Presentar copia de cédula de identidad 18. Presentar copia de cédula de identidad 19. Presentar copia de cédula de identidad 20. Presentar copia de cédula de identidad 21. Presentar copia de cédula de identidad 22. Presentar copia de cédula de identidad 23. Presentar copia de cédula de identidad 24. Presentar copia de cédula de identidad 25. Presentar copia de cédula de identidad 26. Presentar copia de cédula de identidad 27. Presentar copia de cédula de identidad 28. Presentar copia de cédula de identidad 29. Presentar copia de cédula de identidad 30. Presentar copia de cédula de identidad 31. Presentar copia de cédula de identidad 32. Presentar copia de cédula de identidad 33. Presentar copia de cédula de identidad 34. Presentar copia de cédula de identidad 35. Presentar copia de cédula de identidad 36. Presentar copia de cédula de identidad 37. Presentar copia de cédula de identidad 38. Presentar copia de cédula de identidad 39. Presentar copia de cédula de identidad 40. Presentar copia de cédula de identidad 41. Presentar copia de cédula de identidad 42. Presentar copia de cédula de identidad 43. Presentar copia de cédula de identidad 44. Presentar copia de cédula de identidad 45. Presentar copia de cédula de identidad 46. Presentar copia de cédula de identidad 47. Presentar copia de cédula de identidad 48. Presentar copia de cédula de identidad 49. Presentar copia de cédula de identidad 50. Presentar copia de cédula de identidad 51. Presentar copia de cédula de identidad 52. Presentar copia de cédula de identidad 53. Presentar copia de cédula de identidad 54. Presentar copia de cédula de identidad 55. Presentar copia de cédula de identidad 56. Presentar copia de cédula de identidad 57. Presentar copia de cédula de identidad 58. Presentar copia de cédula de identidad 59. Presentar copia de cédula de identidad 60. Presentar copia de cédula de identidad 61. Presentar copia de cédula de identidad 62. Presentar copia de cédula de identidad 63. Presentar copia de cédula de identidad 64. Presentar copia de cédula de identidad 65. Presentar copia de cédula de identidad 66. Presentar copia de cédula de identidad 67. Presentar copia de cédula de identidad 68. Presentar copia de cédula de identidad 69. Presentar copia de cédula de identidad 70. Presentar copia de cédula de identidad 71. Presentar copia de cédula de identidad 72. Presentar copia de cédula de identidad 73. Presentar copia de cédula de identidad 74. Presentar copia de cédula de identidad 75. Presentar copia de cédula de identidad 76. Presentar copia de cédula de identidad 77. Presentar copia de cédula de identidad 78. Presentar copia de cédula de identidad 79. Presentar copia de cédula de identidad 80. Presentar copia de cédula de identidad 81. Presentar copia de cédula de identidad 82. Presentar copia de cédula de identidad 83. Presentar copia de cédula de identidad 84. Presentar copia de cédula de identidad 85. Presentar copia de cédula de identidad 86. Presentar copia de cédula de identidad 87. Presentar copia de cédula de identidad 88. Presentar copia de cédula de identidad 89. Presentar copia de cédula de identidad 90. Presentar copia de cédula de identidad 91. Presentar copia de cédula de identidad 92. Presentar copia de cédula de identidad 93. Presentar copia de cédula de identidad 94. Presentar copia de cédula de identidad 95. Presentar copia de cédula de identidad 96. Presentar copia de cédula de identidad 97. Presentar copia de cédula de identidad 98. Presentar copia de cédula de identidad 99. Presentar copia de cédula de identidad 100. Presentar copia de cédula de identidad	1. El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2. Se cancela en el módulo de atención 3. Posteriormente se dirige a la toma asignada para el despacho del líquido, previo la presentación de la factura debidamente cancelada	2.14	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 16:00	m <sup>3</sup> de agua para tanqueros *comerciales \$2.65 cooperados \$1.35	NO	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Cliente solo EPAM bajo modalidad tanqueros	Gestión de Servicios, oficina de regularización EPAM-matru, Agencia de Turismo, Farmacia Elva Alfaro, Jamundí	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	0	100%
9	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contratos, orden de compra de servicio y llenar en caso de retirar agua desde tomas (sistema) - (sistema)	El dueño del tanquero envía oficina para comprar de agua por tanqueros, emisión de contratos, orden de compra de servicio y llenar en caso de retirar agua desde tomas (sistema) - (sistema)	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Presentar copia de cédula de identidad 3. Presentar copia de cédula de identidad 4. Presentar copia de cédula de identidad 5. Presentar copia de cédula de identidad 6. Presentar copia de cédula de identidad 7. Presentar copia de cédula de identidad 8. Presentar copia de cédula de identidad 9. Presentar copia de cédula de identidad 10. Presentar copia de cédula de identidad 11. Presentar copia de cédula de identidad 12. Presentar copia de cédula de identidad 13. Presentar copia de cédula de identidad 14. Presentar copia de cédula de identidad 15. Presentar copia de cédula de identidad 16. Presentar copia de cédula de identidad 17. Presentar copia de cédula de identidad 18. Presentar copia de cédula de identidad 19. Presentar copia de cédula de identidad 20. Presentar copia de cédula de identidad 21. Presentar copia de cédula de identidad 22. Presentar copia de cédula de identidad 23. Presentar copia de cédula de identidad 24. Presentar copia de cédula de identidad 25. Presentar copia de cédula de identidad 26. Presentar copia de cédula de identidad 27. Presentar copia de cédula de identidad 28. Presentar copia de cédula de identidad 29. Presentar copia de cédula de identidad 30. Presentar copia de cédula de identidad 31. Presentar copia de cédula de identidad 32. Presentar copia de cédula de identidad 33. Presentar copia de cédula de identidad 34. Presentar copia de cédula de identidad 35. Presentar copia de cédula de identidad 36. Presentar copia de cédula de identidad 37. Presentar copia de cédula de identidad 38. Presentar copia de cédula de identidad 39. Presentar copia de cédula de identidad 40. Presentar copia de cédula de identidad 41. Presentar copia de cédula de identidad 42. Presentar copia de cédula de identidad 43. Presentar copia de cédula de identidad 44. Presentar copia de cédula de identidad 45. Presentar copia de cédula de identidad 46. Presentar copia de cédula de identidad 47. Presentar copia de cédula de identidad 48. Presentar copia de cédula de identidad 49. Presentar copia de cédula de identidad 50. Presentar copia de cédula de identidad 51. Presentar copia de cédula de identidad 52. Presentar copia de cédula de identidad 53. Presentar copia de cédula de identidad 54. Presentar copia de cédula de identidad 55. Presentar copia de cédula de identidad 56. Presentar copia de cédula de identidad 57. Presentar copia de cédula de identidad 58. Presentar copia de cédula de identidad 59. Presentar copia de cédula de identidad 60. Presentar copia de cédula de identidad 61. Presentar copia de cédula de identidad 62. Presentar copia de cédula de identidad 63. Presentar copia de cédula de identidad 64. Presentar copia de cédula de identidad 65. Presentar copia de cédula de identidad 66. Presentar copia de cédula de identidad 67. Presentar copia de cédula de identidad 68. Presentar copia de cédula de identidad 69. Presentar copia de cédula de identidad 70. Presentar copia de cédula de identidad 71. Presentar copia de cédula de identidad 72. Presentar copia de cédula de identidad 73. Presentar copia de cédula de identidad 74. Presentar copia de cédula de identidad 75. Presentar copia de cédula de identidad 76. Presentar copia de cédula de identidad 77. Presentar copia de cédula de identidad 78. Presentar copia de cédula de identidad 79. Presentar copia de cédula de identidad 80. Presentar copia de cédula de identidad 81. Presentar copia de cédula de identidad 82. Presentar copia de cédula de identidad 83. Presentar copia de cédula de identidad 84. Presentar copia de cédula de identidad 85. Presentar copia de cédula de identidad 86. Presentar copia de cédula de identidad 87. Presentar copia de cédula de identidad 88. Presentar copia de cédula de identidad 89. Presentar copia de cédula de identidad 90. Presentar copia de cédula de identidad 91. Presentar copia de cédula de identidad 92. Presentar copia de cédula de identidad 93. Presentar copia de cédula de identidad 94. Presentar copia de cédula de identidad 95. Presentar copia de cédula de identidad 96. Presentar copia de cédula de identidad 97. Presentar copia de cédula de identidad 98. Presentar copia de cédula de identidad 99. Presentar copia de cédula de identidad 100. Presentar copia de cédula de identidad	1. El solicitante presenta oficina con los requisitos 2. Se envía documentación 3. El Director autoriza la venta 4. El Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio - llave (en caso de que retiren agua desde toma intermedia (delimitada), se cancelan facturas en Tesorería 5. Se envía contrato para autorización de línea 6. Luego de que sea registrado formalmente el nuevo cliente puede acercarse directamente a cualquier caja de regularización para realizar las posteriores compras del líquido.		m <sup>3</sup> de agua para tanqueros *comerciales \$2.65 *cooperados \$1.35	Variable	Ciudadanía en general		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	2	100%	
10	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE CATEGORIA	Recepción de requerimiento para cambio de categoría	La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de categoría de su cuenta, sustentado los motivos para el cambio.	1. Presentar copia de escritura actualizada e copia de información registral o certificado de defunción para el caso de cambios	1. El titular o persona autorizada por el titular debe presentar al Asesor de Servicios sustentando los motivos de la petición 2. El Asesor de Servicios analiza la petición y llena formulario para cambio de categoría en el formato CS-RD-03 3. Posteriormente se envía requerimiento a Crédito para la atención		Gratuito		Clientes de EPAM		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	6	20	100%		
11	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimiento para cambio de nombre en las cuentas	La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de nombre de su cuenta, sustentado los motivos para el cambio.	1. Presentar copia de escritura actualizada e copia de información registral o certificado de defunción para el caso de cambios	1. El titular de la cuenta o la persona autorizada por el titular presenta su requerimiento ante el Asesor de Servicios sustentando los motivos de la petición 2. El Asesor de Servicios analiza la petición y se va procediendo a realizar cambio de nombre en el sistema se cancela el valor correspondiente por esta acción.		Doméstico: \$14.64 Comerciales: \$28.28 Industrial: \$41.92		De 2 a 5 minutos por atención dependiente de cada caso	Clientes de EPAM	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	72	163	100%		
12	EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones, venta por trámites de demarcación, banners, contratación pública - (Banners), trámites varios	La persona se acerca al módulo de atención y pide el documento de certificación de acuerdo a sus necesidades	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Copia de información registral o certificado de defunción para el caso de cambios 3. Emitir el día en sus planillas	1. El solicitante se acerca al módulo de atención y presenta su requerimiento indicando para que necesita el documento de certificación 2. El Asesor de Servicios indica cuáles son los requisitos a presentar 3. Se verifica datos, se emite certificación		hoja de certificación \$2.00		De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión	Ciudadanía en general	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	18	66	100%		

13	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CLIENTE EN EL SISTEMA INFORMÁTICO	Actualización de datos del cliente en el sistema informático.	El cliente se acerca para ser atendido en los módulos de Gestión de Servicios y el Asesor de Servicios confirma los datos registrados del cliente.	1 Para actualización o ingreso del dato de cédula se pide se presente la cédula para tomar los datos. 2 En actualización de nombre el teléfono se consulta con el número perteneciente al titular de la cuenta. 3 En correcciones de direcciones se consulta con Catastro.	1 El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y el Asesor de Servicios verifica que los datos que se encuentran registrados en el sistema corresponden al titular. 2 en caso de que haya algún cambio se procede a actualizarlo en el sistema.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H.	Gratis	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del día a actualizar.	Clientes EPAM
14	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieren cancelar y no pueden hacerlo de control pueden realizarlo a través de un convenio de pago.	El cliente se acerca a la Epam matriz o al Asesor de Servicios.	1 Copia de cédula de identidad del titular de la cuenta. 2 en caso de que la persona que desea realizar el trámite no sea el titular de la cuenta debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta para realizar el convenio.	1 Presentación de los requisitos por parte de la persona que va a suscribir el convenio. 2 se imprime fórmula 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 ingresan los datos al sistema informático. 4 se firma el documento por parte del cliente y del Asesor de Servicio.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H.	Gratis	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
15	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CREACIÓN DE CUENTAS	Se atiende requerimientos de clientes que han realizado trámite de legalización pero no se ha creado la cuenta.	El cliente se acerca a la Epam matriz o al Asesor de Servicios.	1 Se requiere copia del recibo con el que canceló total o parcialmente la legalización de su instalación.	1 El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención para solicitar la creación de su cuenta la cual fue legalizada con anterioridad. 2 El Asesor de Servicios verifica datos e ingresa el requerimiento en formato CS-RG-C2 para ser derivado a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H.	Gratis	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
16	ENTREGA DE KAREX	Entrega de reporte impreso con el detalle de las planillas (en m <sup>2</sup> y en \$)	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios.	1 El solicitante debe ser el titular de la cuenta. Identificar concur (concurje, Nijo) o debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta.	1 El solicitante pide el detalle de su cuenta. 2 se ingresa el código de la instalación. 3 se accede a la opción de impresión del KAREX a su entrega el documento impreso con el detalle solicitado.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H.	Gratis	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
17	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE EMISIÓN DE FACTURA ELECTRÓNICA	Impresión de facturas electrónicas solicitadas por clientes.	El cliente se acerca 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.	1 El cliente requiere la impresión de la factura electrónica 2 el Asesor revisa información, emite factura y entrega el documento.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H.	Gratis	De 2 - 3 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta.
18	INFORMACIÓN /CONSULTAS	Dar información variada a clientes de acuerdo a sus requerimientos.	El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicios, o se trata de información escrita en entrega según lo requiera la persona que solicita la información.	1 Cuando se trata de información requerida en las oficinas de Gestión de Servicios, los Asesores de Servicios comprueban que la entrega de información se realiza a la persona que solicita la información. 2 Si el cliente requiere información general el solicitante solo requiere la información de manera verbal, etc.	1 El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención. 2 El solicitante explica al Asesor de Servicios la información que necesita. 3 El Asesor de servicios analiza, revisa y entrega la información requerida.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H.	Gratis	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general
19	RESPUESTA A RECLAMO POR FACTURACIÓN	Entrega de respuestas a clientes que han presentado reclamo por facturación.	El cliente toma un turno de atención en el Asesor de Servicios para obtener la información requerida.	1 Haber presentado anteriormente un reclamo por facturación.	1 El cliente solicita un turno de "respuesta" y es atendido por el Asesor de Servicios. 2 se revisa que no exista deuda o nombre del solicitante en el avalúo. 3 se envían ordenes para adquirir especie voladora para este trámite. 4 se llena formulario y se establecen los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor. 5 se genera orden para que el preinstalador consulte el valor total o parcial de la instalación y medidor. 6 se emite contrato de prestación de servicio. 7 se anexa copia de factura cancelada.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H.	Gratis	De 2 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
20	LLAMADAS TELEFÓNICAS A CLIENTES	Llamadas telefónicas a clientes a fin de requerir información relacionada a gestión presentada anteriormente en módulos de atención o para indicarle que su trámite está listo.	El cliente recibe la llamada que realiza al 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.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H.	Gratis	De 1 a 2 minutos por llamada	Clientes de EPAM, ciudadanía en general
21	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/TRÁMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimiento para legalizar instalación o para instalación nueva.	El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento de petición de una nueva instalación.	1 Copia de cédula o documento de identidad del solicitante. 2 copia de cédula y certificado de recepción del solicitante.	1 se revisan los requisitos. 2 se revisa que no exista deuda o nombre del solicitante en el avalúo. 3 se envían ordenes para adquirir especie voladora para este trámite. 4 se llena formulario y se establecen los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor. 5 se genera orden para que el preinstalador consulte el valor total o parcial de la instalación y medidor. 6 se emite contrato de prestación de servicio. 7 se anexa copia de factura cancelada.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H.	Variable de acuerdo a venta día dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe pagar por cuenta propia materiales (tubo, collarín), malar carpita, colocar tubería y hacer lista para que la empresa realice el impase colocando el collarín y medidor	Ciudadanía en general que requiere el servicio	
22	RECEPCIÓN DE LECTURAS	Recepción de lecturas reportadas por clientes bajo su responsabilidad.	El cliente se acerca a la EPAM y reporta su lectura, también puede reportarlo de manera telefónica o por correo.	1 Registro de datos de la persona que reporta lectura, firma de responsabilidad.	1 El cliente reporta la lectura 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 Ejecutora correspondiente.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H.	Gratis	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
23	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (lecturas)	Recepción de reclamos presentados por clientes respecto a las planillas lecturales.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios.	1 Presentación de copia de cédula de identidad y certificado de notación del reclamo. 2 en caso de que el reclamo no sea del titular de la cuenta se debe presentar autorización del titular para atender el reclamo. 3 Foto de lectura actualizada del medidor de agua.	1 El reclamante presenta los requisitos al Asesor de Servicios. 2 el Asesor de Servicios escucha y analiza el reclamo y se va procediendo a la impresión de los datos reportados por el cliente. 3 caso contrario de las explicaciones necesarias al cliente a fin de aclarar la uniformidad del cliente.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H.	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

	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas.	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	36	95	100%		
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	327	636	100%		
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	3	9	100%		
	Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	502	878	100%		
	Opción en página de la Empresa, presencial en oficinas de Gestión de Servicios	Si	<a href="http://www.epam.gub.ve/clientes/comunicacion/intercomunicador/">http://www.epam.gub.ve/clientes/comunicacion/intercomunicador/</a>	NO APLICABLE	22	41	100%		
	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas.	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	3.591	8.338	100%		
	Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1.038	1.984	100%		
	teléfono	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	91	100%		
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	149	351	100%		
	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas.	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	301	634	100%		
	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas.	Si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	732	1.421	100%		

EMPRESA PUBLICA AGUAS DE MANTA EPAM  
AVENIDA ETA PATRICIA MALDONADO ENTRE CALLES 7 Y 8  
OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionan las SRI calle 10 y avenida 5)

EPAM / PLANTA BAJA/GESTION DE SERVICIO

24		Recepción de requerimiento de recesión del servicio de agua potable El cliente solicita la recesión del servicio de agua potable presentando el pago total de recesión del servicio de agua potable El solicitante requiere en Gestión de Servicios la recesión del servicio de agua potable presentando el pago total de recesión del servicio de agua potable (máximo el 50% de la deuda) o suscripción de convenio, cuyo costo se registra en formato CS-RG-01.	1-Pago total, parcial (máximo el 50% de la deuda) o suscripción de convenio. 2-5 se recibe requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranza el requerimiento para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	\$ 4,20	48 horas	Clientes de EPAM
25		Recepción de requerimiento de suspensión temporal de servicio de agua potable El solicitante requiere en Gestión de Servicios la suspensión del servicio de agua potable, 1-Submite el requerimiento de la suspensión temporal del servicio de agua potable indicando los motivos de la petición, adjuntar copia de Cédula 2-se recibe el requerimiento y los requisitos en formato CS-RG-01	1-5 se recibe requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 2-se remite a Cartera y Cobranza este requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	\$ 4,20	48 horas	Clientes de EPAM
26		Recepción fuera de servicio El cliente solicita la solución de la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario El solicitante requiere en Gestión de Servicios la instalación o fuese de servicio de su instalación de agua potable y alcantarillado sanitario 1-Ser el titular de la cuenta 2-no tener valores pendientes 3-no haber uso de recursos servicios (agua potable y alcantarillado sanitario) 4-se envía a Catastro y Conexiones para su atención de ser procedente.	1-5 se recibe la solicitud de fuera de servicio 2-se revisan los requisitos 3-se aplica al cliente cual es la diferencia -de un corte temporal y un fuera de servicio 3-se ingresa requerimiento en formato CS-RG-01 4-se envía a Catastro y Conexiones para su atención de ser procedente.	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	Gratuito	24 días aproximadamente	Clientes de la EPAM
27		Reposición de medidor Cambio o instalación de medidor en cuenta ya creada El solicitante accede al módulo de atención, pide al Asesor de Servicios la reposición del medidor presentando los requisitos para esta atención	1-Copia de cédula de identidad del solicitante 2-copia de documento de revisión de medidor anterior dado de baja, en caso de haberse 1-5 se recibe la solicitud de reposición 2-se revisan los requisitos 3-se ingresa requerimiento en formato CS-RG-01 4-se envía a Catastro y Conexiones para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	medidor de 1 1/2" \$17.51, especie valorada para registro de reposición \$1,00	1 semana aproximadamente	Clientes de la EPAM
28		Emisión de órdenes de pago de estudio de factibilidad Envío de órdenes para pago de estudio de factibilidad. Asesorar a Gestión de Servicio para tramitar el pago de estudio de factibilidad 1-presentación de informe técnico con el estudio de factibilidad 2- Con el informe completo del Área Técnica respecto al estudio de factibilidad realizado en esta área se procede a emitir orden para pago de estudio de factibilidad	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	\$100,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica	Ciudadanía en general	
29		Recepción de denuncias varias Recepción de denuncias presentadas en Gestión de Servicios por diferentes motivos El denunciante puede presentar su denuncia de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, la cual es registrada por cualquier medio para su comprobación. 1-No requiere requisitos, la denuncia puede ser anónima	1-tas denuncias pueden ser registradas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación	Se pueden registrar por diversos medios, no tiene horario	Gratuito	Dependencia de la verificación	Ciudadanía en general
30		Compromiso de pago Compromisos que realicen clientes con EPAM para poder honrar sus deudas, aplica cuando el cliente no puede cubrir la cuota reciva del convenio o no puede realizar un convenio de pago. El solicitante accede al módulo de atención, solicita al Asesor de Servicios responsabilidad de acceder a un convenio de pago y se establece una manera de que el cliente pueda comprometerse a cancelar un valor "X" hasta completar los parámetros normales para suscribir un convenio de pago.	1-Copia de Cédula y Certificado de votación 1-El solicitante accede al módulo de atención, solicita al Asesor de Servicios su imposibilidad de acceder a un convenio de pago y se establece una manera de que el cliente pueda comprometerse a cancelar un valor "X" hasta completar los parámetros normales para suscribir un convenio de pago.	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
31		Facturación directa Emisión de facturas directas por diferentes conceptos Cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar cancelación de la factura 1-Duplicar el servicio para la emisión de la factura 2-El cliente se acerca y presenta su requerimiento, el Asesor de Servicios pide los datos, verifica y emite la orden de facturación	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	Dependiendo del trámite	inmediato	Clientes de EPAM	
32		Reactivación de cuentas Recepción de requerimiento para reactivación de cuentas que se encontraban con estado fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del SIA. Cliente se acerca a Gestión de Servicios 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 2-5 se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro.	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	Gratuito	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	
33		Suspensión temporal por emergencia Recepción de requerimiento para suspender temporal por emergencia a causa del terremoto del SIA. Solo aplica a usuarios que fueron afectados por el terremoto ya que no se facturación valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y alcantarillado. Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de estar suspendido a instalación debido a que por el terremoto del SIA sus servicios de agua potable y alcantarillado sanitario quedaron suspendidos. Una vez que se restablecen los servicios el cliente puede solicitar su reactivación sin pagar los fines 1-5 se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro.	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	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.	Clientes de EPAM	

	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	762	1.685	100%
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2	8	100%
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	24	49	100%
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	76	162	100%
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	8	100%
	presencial, vía telefónica, correo, visitas a barrios, etc.	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	15	31	100%
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	0	100%
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	8	33	100%
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	17	55	100%
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2	8	100%





34	Compensación de lecturas	El cliente presenta reclamo por que la Empresa ha facturado un consumo superior al que se registra en el medidor pero la diferencia es mínima, por lo cual se le solicita la compensación de lecturas para la próxima emisión	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para presentar reclamo o puede ingresar la lectura reportada ya que se observa que la Empresa tiene un registro superior al real, por lo cual el Asesor de Servicios revisa los consumos anteriores en el medidor y registra en caso de que la diferencia sea mínima se realiza la compensación de consumo para el siguiente mes	1-El cliente debe traer el dato de la lectura actual a fin de que el Asesor de Servicios analice el caso	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien analiza el caso y de ser procedente se acepta la petición de compensación de consumo para la próxima emisión, requerimiento que es enviado a Facturación para su validación e ingreso.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:00H.	Gratuito	24 horas	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	5	17	100%
35	RECEPCION DE ORDENES DE RETIRO Y REVISION DE MEDIDORES	Requisición de requerimiento para revisión de medidores cuando existen sospechas de mal funcionamiento para ser enviado	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar pedido de revisión 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 acepta su solicitud la cual es tratada posteriormente a Defraudaciones y Control para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:00H SE PUEDE INGRESAR A LA SALA DE ATENCION DE GESTION DE SERVICIOS DONDE SE TOMA EL TURNOS RESPECTIVO PARA SU ATENCION, SE ATENDEN TODOS LOS USUARIOS QUE TENGAN TURNOS.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Clientes de la EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	47	73	100%
36	QUEJAS VARIAS	Requisición de quejas presentadas en Gestión de Servicio por diferentes motivos	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 recibidas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación	Se pueden recibir por diversos medios, no tiene horario	Gratuito	Dependencia de la verificación	ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	22	81	100%
37	ENVIO DE MENSAJES	De los Reclamos presentados por los usuarios en Gestión de Servicio al cliente, una vez concluido el proceso del mismo, se genera e envía un mensaje de aviso que su reclamo ha concluido para que se acerque	haber presentado un reclamo	haber presentado un reclamo	Una vez concluido el proceso del reclamo, se le envía un mensaje de texto al usuario para que se acerque a nuestras instalaciones de servicio al cliente para que reciba la respuesta.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:00H.	Gratuito	Dependencia de la verificación	ciudadanía en general	mensaje de texto	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	0	100%
35	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y ELABORAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROMISAR ELECTRONICO	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 se envían al rider para el proceso de pago. 2- Retirar el listado a Tesorería, quien contabiliza 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 16:00H.	Gratuito	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.	<a href="http://www.epam.gub.gv.gt/">http://www.epam.gub.gv.gt/</a> <a href="http://www.epam.gub.gv.gt/portal-ciudadanos/sector-publico/">http://www.epam.gub.gv.gt/portal-ciudadanos/sector-publico/</a>	SI	<a href="http://www.epam.gub.gv.gt/portal-ciudadanos/sector-publico/">http://www.epam.gub.gv.gt/portal-ciudadanos/sector-publico/</a>	NO APLICABLE	206	519	100%
36	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ABOYANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la baja de su conexión	1- Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses .	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:00H.	1, 5 A 20	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	<a href="http://www.epam.gub.gv.gt/portal-ciudadanos/">http://www.epam.gub.gv.gt/portal-ciudadanos/</a> electrónico/ Ventanilla del Edificio Administrativo Centro de Mensajes con los teléfonos <a href="http://www.epam.gub.gv.gt/portal-ciudadanos/">http://www.epam.gub.gv.gt/portal-ciudadanos/</a> electrónico/ Ventanilla del Edificio Administrativo Centro de Mensajes con los teléfonos	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2.538	5.191	100%
37	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEZMANTO LA ORDEN DE RECONEXION	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXION	Servicio al cliente remite todos los días las órdenes de reconexión	1- Servicio al Cliente remite todos los días las órdenes de reconexión	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:00H.	1, 5 A 20	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	<a href="http://www.epam.gub.gv.gt/portal-ciudadanos/">http://www.epam.gub.gv.gt/portal-ciudadanos/</a> electrónico/ Ventanilla del Edificio Administrativo Centro de Mensajes con los teléfonos	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1.453	3.688	100%
38	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACION POR SEGURO	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ABOYA O REALIZA CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la supervenir 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 8:00H A 16:00H.	Gratuito	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	97	307	100%	
<b>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</b>																
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																
PERIODO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL B:																
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL B:																
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																
26/02/2018																
MÉRIDA																
DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING																
MÉ. THOMAS TO ALVARO GUTIERREZ																
<a href="mailto:thomas.to@epam.gub.gv.gt">thomas.to@epam.gub.gv.gt</a>																
86433048																