



ANEXO 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

El servicio que ofrece y los formatos de acceder a ellos, tiempos 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 donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | 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, teléfono, notificación) | Servicio Automatizado (SI/NO) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanía/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanía/usuarios que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|---------------------------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-------------------------------|---|--|---|--|--|
| 1 | LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CLIENTES | SE INGRESA AL SISTEMA ADXIA V1, TODOS LOS DATOS DEL ABONADO NUEVO, POSTERIOR A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCEDA A CREAR EL CODIGO MONITORIA PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO. | 1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VIVIENDA 3. COPIA DE ESCRITURA (CANTILLA, LINDEROS Y SELLOS O INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PREDIO) 4. FORMULARIO | 1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR PORQUE DE COUNTER QUE ENTREGA EL TICKET DE ATENCIÓN 2. USUARIO SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMULARIO Y SE RECOPIA LA DOCUMENTACIÓN, SI ES VERIFICABLE SE ENVÍA A CANCELAR EN CAJA EL DERECHO DE LÍNEA Y MEDIDOR. 3. SE EMITE LETADO POR GESTIÓN DE SERVICIOS HACIA LA GESTIÓN DE CATASTRO Y CONEXIONES 4. SE ENVÍA AL PERSONAL DE CAMPO A REALIZAR LA INSPECCIÓN PARA VERIFICAR SI ES PROCEDENTE LA INSTALACIÓN. 5. SI SE VERIFICA SE PROCEDA CON LA INSPECCIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE 6. SE REPORTA LA INSTALACIÓN REALIZADA 7. SE ENVÍA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA 8. SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA. | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H00. | 1. PREDIO CON A.A.S. \$ 51,24 2. PREDIO SIN A.A.S. \$ 36,80 3. CASA DE PLANTAS \$ 66,88 4. MEDIDOR DE AL.P.P. \$ 37,52 | 8 días laborales. | CIUDADANÍA EN GENERAL | | | OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 10 / PLANTA BAJA / ESCRITORIO DE ATENCIÓN AL USUARIO) | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 300 | 357 | 100% |
| 2 | REDUCCIÓN DEL SERVICIO | POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO | CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ABONANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO | Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re conexión | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H00. | 1. \$ 4.20 | 72 horas | CIUDADANÍA EN GENERAL | | | | SI | NO APLICA | NO APLICA | 3.873 | 9.064 | 100% |
| 3 | RECONEXIÓN DEL SERVICIO | MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXIÓN | PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXIÓN | Servicio al cliente remite todos los días las órdenes de reconexión | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H00. | 1. \$ 4.20 | 48 horas | CIUDADANÍA EN GENERAL | | | | SI | NO APLICA | NO APLICA | 2.403 | 6.091 | 100% |
| 4 | ATENCIÓN DE RECLAMOS | REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS | 1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU RECONFORMIDAD. 2) EL ASesor DE SERVICIO REGISTRA EL RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL. 3) EL ASesor Y USUARIO FIRMAN EL FORMULARIO DE RECLAMO ESTABLECIDO. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO. | 1. COPIA DE CÉDULA 2. LECTURA ACTUALIZADA 3. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de celular, # de celular. | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H00. | Gratuito | 10 días | CIUDADANÍA EN GENERAL | | | | SI | http://www.epam.gov.co/informacion/comunicacion/reclamos | NO APLICA | 622 reclamos atendidos 1048 reclamos pendientes | 3.219 | 100% |
| 5 | INSPECCIÓN (órdenes de trabajo) | REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES | 1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU SOLICITUD. 2) EL ASesor DE SERVICIO REGISTRA LA SOLICITUD EN EL FORMULARIO ESTABLECIDO. 3) EL ASesor Y USUARIO FIRMAN EL FORMULARIO ESTABLECIDO. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU REQUERIMIENTO SERÁ ATENDIDO | 1. LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de celular. | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H00. | Gratuito | 10 días | CIUDADANÍA EN GENERAL | | | | SI | http://www.epam.gov.co/informacion/comunicacion/reclamos | NO APLICA | 688 | 1.064 | 100% |
| 6 | BENEFICIO DE TERCERA EDAD | RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD | EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDERÁ A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y SOLICITA LA APLICACIÓN 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 18H30. | Gratuito | 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM que hayan cumplido 65 años de edad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta) | | | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 108 | 307 | 100% |
| 7 | BENEFICIO POR DISCAPACIDAD | RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD | EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDERÁ A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y SOLICITA LA APLICACIÓN DEL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD | 1-Presentar copia de cédula de identidad 2- certificado de discapacidad mínima el 40% 3- solicitar el beneficio a través de formato | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H30. | Gratuito | 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM que cuenten con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta) | | | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 28 | 76 | 100% |
| 8 | AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS | Compra de órdenes de agua para retirar por tanqueros desde Tomas autorizadas | EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDERÁ A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y SOLICITA LA APLICACIÓN DEL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD | 1- Estar inscrito como cliente de EPAM bajo la modalidad de venta de agua por tanqueros | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H00. | Gratuito | De 3 a 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM bajo modalidad tanqueros | | | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 67 | 67 | 100% |
| 9 | CONTRATO TANQUEROS | Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contrato, ordenes de compra de servicio y llave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia - Telemétrica) | El dueño del tanquero envía oficio para que se autorice la venta, adjunta requisitos. Una vez autorizada se procede a compra de servicio y llave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia - Telemétrica) | 1-Presentar copia de cédula de identidad 2- ser vista documentación 3-copia certificado de votación 4-emisión autorizada del vehículo 5-certificación de ser cooperado de ser el caso (con estos documentos se emite el contrato, orden de compra de servicio, llave y el agua es retirada en Toma Intermedia - Telemétrica) | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H00. | Gratuito | Variable | Ciudadanía en general | | | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 3 | 5 | 100% |
| 10 | ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE CATEGORÍA | Recepción de requerimientos 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-El titular o persona autorizada por él, debe presentar el requerimiento de cambio de categoría de la cuenta al Asesor de Servicios. 2-El Asesor de Servicios indica cuáles son los requisitos a presentar. | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H30. | Gratuito | De 2 a 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM | | | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 20 | 100% |
| 11 | ATENCIÓN 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 o apellido de la cuenta, sustentado con documentación los motivos para el cambio. | 1-Presentar copia de escritura actualizada o copia de información registral o certificado de delinción para el caso de conyugue 2-copia de información registral de ser necesario 3-se verifican datos, se emite certificación | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H30. | Doméstico: \$14,64 Comercial: \$29,28 Industrial: \$41,92 | De 2 a 5 minutos dependiendo de cada caso | Clientes de EPAM | | | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 158 | 321 | 100% |
| 12 | EMISIÓN DE CERTIFICACIONES | Emisión de certificaciones variadas para firmas de desmembración, bancarios, contratación pública (labores), planes varios | La persona se acerca al módulo de atención y pide se le extienda certificación de acuerdo a sus necesidades | 1-Presentar copia de cédula de identidad 2-copia de información registral de ser necesario 3-se verifican datos, se emite certificación | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H30. | hoja de certificación \$2,00 | De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión | ciudadanía en general | | | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 28 | 94 | 100% |
| 13 | ACTUALIZACIONES DE DATOS | 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-para actualización de número de teléfono se confirma que el número pertenece al titular de la cuenta 3-para corrección de direcciones se contrasta con Catastro | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H00. | Gratuito | De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del dato a actualizar | Clientes EPAM | | | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 95 | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---------------------------------------|---------|--|--|---|------------|---|-----------|-----------|-------|------|------|
| 14 | SUSCRIPCIÓN 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 matriz - en la planta baja - Gestión de Servicios | 1-Copia de cédula de identidad del titular de la cuenta. 2- en caso de que la persona que se acerca no es 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 repone kárdex actualizado con el detalle de la deuda 3-el Asesor de Servicios establece conversación con el cliente a fin de derivar fórmula de pago 4-se ingresan los datos al sistema informático 5-se firma el documento por parte del cliente y del Asesor de Servicio | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | De 2 a 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 1.863 | 2.499 | 100% | |
| 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 - en la planta baja - Gestión de Servicios, donde es atendido por un Asesor de Servicio | 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-01 para ser derivado a Catastro para su atención. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | De 2 a 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 9 | 100% | |
| 16 | ENTREGA DE KARDEX | Entrega de reporte impreso con el detalle de los planes (en m3 y en \$) | El cliente es atendido por un Asesor de Servicio y de ser el titular o tenga autorización del titular se entrega la información requerida de manera inmediata. | 1-El solicitante debe ser el titular de la cuenta, familiar cercano (cónyuge, hijo) 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 kárdex 4-se entrega el documento impreso con el detalle solicitado | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | 1 - 2 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM | Presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 878 | 100% | |
| 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 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 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | De 2 - 3 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta. | Opón en página de la Empresa, presencial en oficinas de Gestión de Servicios | Si | http://www.epam.gov.py/indicadores/calidad-servicio | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 41 | 100% |
| 18 | INFORMACIÓN /CONSULTAS | Dar información variada a los clientes de acuerdo a sus requerimientos | El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicio, si se trata de información sencilla es entregada directamente por el personal que atiende los turnos de atención, si se trata de información más detallada se le entrega turno para que sea atendido por los asesores de servicios. 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 Servicios, los Asesores de Servicios corroboran que la persona que requiere información sea el titular de la cuenta 2- Si se trata de información general el solicitante solo requiere la información de manera verbal. | 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 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | De 5 - 10 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM, ciudadanía en general | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 712 | 9.050 | 100% | |
| 19 | RESPUESTA A RECLAMO POR FACTURACIÓN | Entrega de respuestas a clientes que han presentado reclamo por facturación | El cliente toma un turno de respuestas, es atendido por un 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 verifica en archivos los datos entregados por APC 3-se entrega información al cliente 4-se establece forma de pago | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | De 5 - 10 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM | Presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 1.984 | 100% | |
| 20 | LLAMADAS TELEFONICAS A CLIENTES | Llamadas telefónicas a clientes a fin de requerir información relacionada a petición presentada anteriormente en módulos de atención o para indicar que su trámite está listo | El cliente recibe la llamada que realiza un Asesor de Servicio | 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 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | De 1 a 2 minutos por llamada | Clientes de EPAM, ciudadanía en general | teléfono | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 91 | 100% | |
| 21 | RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN DE MÓDULO PARA INSTALACIÓN NUEVA | Recepción de requerimientos para legalizar instalación de agua potable | El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento de petición de una nueva instalación | 1-Copia de escritura o información registral actualizada 2-copia de cédula y certificado de votación del solicitante | 1-Se revisan los requisitos 2-se revisa que no exista deuda a nombre del solicitante en el predio 3-se emite orden para adquirir espacios validados para este trámite 4-se llena el formulario y se establecen los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor 5-se genera orden para que el peticionario cancele el valor total y parcial de la instalación y medidor 6-se emite control de prestación de servicios 7-se anexa copia de factura cancelada | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante, quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubo, collarín), realizar zanja, colocar tubería y tener listo para que la empresa realice el montaje colocando el collarín y medidor | Ciudadanía en general que requiere el servicio | EMPRESA PUBLICA AGUAS DE MANTA EPAM AVENIDA 4TA Y AVENIDA MALDON ENTRE CALLES 7 Y 8 1 OFICINA ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SRI calle 10 y avenida 5) | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 11 | 362 | 100% |
| 22 | RECEPCIÓN DE LECTURAS | Recepción de lecturas reportadas por clientes bajo su responsabilidad | Cliente se acerca a la EPAM y reporta su lectura, también puede reportar de manera telefónica o por correo | 1-Registro de datos de la persona que reporta lecturas, firma de responsabilidad | 1-El cliente reporta su lectura al Asesor de Servicios 2-se verifican datos de acuerdo a los datos que se registran en el sistema 3-se registran los datos reportados por el cliente 4-los reportes son enviados a la Unidad Ejecutora correspondiente | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | 1 - 2 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 634 | 100% | |
| 23 | RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (facturación) | Recepción de reclamos reportados por usuarios respecto a las planillas facturadas | El cliente es atendido por un Asesor de Servicios a quien presenta los requisitos, expone su reclamo el cual es analizado y de ser procedente se ingresa para ser atendido 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. | 1-El reclamante presenta los requisitos al Asesor de Servicio 2-el Asesor de Servicios escucha y analiza el reclamo y de ser procedente realiza al ingreso del reclamo para su atención en Análisis Facturación y Control 3-caso contrario de las explicaciones necesarias al cliente a fin de aclarar la inconvención del cliente. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | De 2 a 10 minutos dependiendo del Asesor y la agilidad del cliente en las explicaciones brindadas por el funcionario que atiende el reclamo | Clientes de EPAM | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | Si | NO APLICA | NO APLICA | 1.985 | 3.406 | 100% | |
| 24 | RECEPCIÓN DE RECONEXIONES | Recepción de requerimientos de reconexión del servicio de agua potable | El solicitante requiere en Gestión de Servicios la reconexión del servicio de agua potable previo al pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio, copia del ingreso al formato CS-RG-09. | 1-Pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio. | 1-Se recibe requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranzas el requerimiento para su atención | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | \$ 4.20 | 48 horas | Clientes de EPAM | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 693 | 2.378 | 100% | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|---|---|--|---|-----------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----|-----|------|
| 25 | RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE | Recepción de requerimientos de suspensión temporal del servicio de agua potable | El solicitante 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 los motivos de la petición, adjuntar copia de cédula 2-se recibe el requerimiento y se revisan los requisitos en formato CS-RG-01 | 1-Se recibe requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 2-se envía a Cartera y Cobranza este requerimiento para su atención | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | \$ 4.20 | 48 horas | Clientes de EPAM | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 9 | 17 | 100% |
| 26 | RECEPCIÓN FUERA DE SERVICIO | El cliente solicita la anulación de la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario | El solicitante requiere en Gestión de Servicios la anulación o fuera 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 hacer uso de nuestros servicios (agua potable y alcantarillado sanitario) | 1-Se recibe la solicitud de fuera de servicio 2-se revisan los requisitos 3-se explica 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 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | 15 días aproximadamente | Clientes de la EPAM | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 49 | 100% |
| 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 enviando los recibos y presenta los requisitos para este trámite | 1-Copia de cédula de identidad del solicitante 2-copias de documento de revisión de medidor anterior dado de baja, en caso de que haya sido robada copia de denuncia | 1-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 08:00 HASTA 16:30. | medidor de 1/2" \$37.00, especie valorada para registro de reposición \$1.00 | 1 semana aproximadamente | Clientes de la EPAM | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 298 | 460 | 100% |
| 28 | EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD | Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad | Acepcarse a Gestión de Servicio para tramitar el pago de estudio de factibilidad | 1-Presentación de informe técnico con el estudio de factibilidad | 1-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 08:00 HASTA 16:30. | \$100,00 pago de estudios de factibilidad | Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica | Ciudadanía en general | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 235 | 243 | 100% |
| 29 | RECEPCIÓN DE DENUNCIAS VARIAS | Recepción de denuncias presentadas en Gestión de Servicio por diferentes motivos | El denunciante puede presentar su denuncia de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, la cual es recopilada por cualquier medio para su comprobación. | 1-No requiere requisitos, la denuncia puede ser anónima | 1-Las denuncias 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 | Gratis | Dependiendo de la verificación | ciudadanía en general | presencial, vía telefónica, correo, visitas a barrios, etc. | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 31 | 100% |
| 30 | COMPROMISO DE PAGO | Compromisos que realizan clientes con la EPAM para pagar honorarios y cuotas, aplica cuando el cliente no puede cubrir la cuota inicial del convenio o no puede realizar un convenio de pago | El solicitante accede al módulo de atención, explica 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. | 1-Copia de Cédula y Certificado de relación | 1-El solicitante accede al módulo de atención, explica 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 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 0 | 100% |
| 31 | FACTURACIÓN DIRECTA | Emisión de facturas directas por diferentes conceptos | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicios | 1-Justificar el servicio para la emisión de la factura | 1-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 08:00 HASTA 16:30. | Dependiendo del trámite | inmediato | Clientes de EPAM | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 7 | 40 | 100% |
| 32 | 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 16A | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio y que reciba nuevamente el servicio de agua potable | 1-Estar al día en sus pláticas 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 | 1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien debe verificar datos para la recepción del requerimiento | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | 72 horas aproximadamente | Clientes de EPAM | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 7 | 62 | 100% |
| 33 | SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA | Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A. Solo aplica viviendas que fueron afectadas por el terremoto y que no se facturaron labores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y alcantarillado. | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de dejar suspendida su instalación debido a que por el terremoto del 16A sus servicios de agua potable y alcantarillado sanitario quedaron suspendidos. Una vez que se restablecen los servicios el cliente podrá solicitar su reactivación sin perder 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 recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | 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 | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 8 | 100% |
| 34 | Compensación de lecturas | El cliente presenta reclamo por que la Empresa ha facturado un consumo superior al que se registra en su medidor pero la diferencia es mínima por lo cual se le sugiere se realice la compensación de lecturas para la próxima emisión | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para presentar reclamo o pedir se ingrese 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 índice y sugiere en caso de que la diferencia sea mínima se realice 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 recibe 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 08:00 HASTA 16:30. | Gratis | 24 horas | Clientes de EPAM | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 17 | 100% |
| 35 | RECEPCIÓN DE ORDENES DE RETIRO Y REVISIÓN DE MEDIDORES | Recepción de requerimientos para revisión de medidores 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 recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Defraudaciones y Control para su atención. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. SE PUEDE INGRESAR A LA SALA DE ATENCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS CUANDO SE TOMA EL TURNO RESPECTIVO PARA SU ATENCIÓN. SE ATENDEN TODOS LOS USUARIOS QUE TIENGAN TURNO. | Gratis | La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos. Luego se deriva a la Unidad Ejecutora para su atención. | Clientes de la EPAM | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 33 | 106 | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------------|--|--|--|---|---|----------|--|-----------------------|---|---|-----------|---|-----------|-----|------|------|
| 36 | 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 recibidas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación | Se pueden recibir por diversos medios, no tiene horario | Gratuito | Dependiendo de la verificación | ciudadanía en general | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 29 | 110 | 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 procede a enviarle 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 estaciones de servicio al cliente para que reciba la respuesta. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | Gratuito | Dependiendo de la verificación | ciudadanía en general | mensaje de texto | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 0 | 100% | |
| 38 | RECLAMOS TÉCNICOS | Recepción de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos en el campo sea por falta de agua, escapes en la vía pública entre otros. | el cliente es atendido por un Asesor de Servicios, expone su reclamo y se ingresa para ser derivado al área Técnica | No requiere requisitos | Se derivan a la unidad ejecutora para su respectiva verificación | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | 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 APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 226 | 226 | 100% | |
| 39 | LIMPIEZA POZO SÉPTICO | Recepción de requerimiento de usuarios para limpieza de pozo séptico con vehículo Sifonero. | El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al área técnica | No requiere requisitos | Se derivan a la Unidad Ejecutora para su respectiva solución | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | 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 APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 19 | 19 | 100% | |
| 40 | APROBACIÓN Y SELLADO DE PLANOS | Recepción de requerimiento de usuarios para aprobación y sellado de Planos | El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al área técnica | 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 recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | Gratuito | La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención | Ciudadanía en General | Presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 4 | 4 | 100% | |
| 41 | PREFACTIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS | Recepción de requerimiento de usuarios para Prefactibilidad de Servicios Básicos | El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al área de operaciones comerciales | 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 recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Operaciones Comerciales para su atención. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | Gratuito | La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención | Ciudadanía en General | Presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 4 | 4 | 100% | |
| 42 | ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO | AUTORIZAR, GRABAR Y ELEVAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO | EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PÁGINA WEB A COMPROBANTE ELECTRONICO | La Institución Pública solicita se ingrese el RUC para poder registrarse como usuario del Sector Público. | 1- Se elaboran mensualmente los listados en excel de todas las facturas autorizadas y elevadas al rider para el proceso de pago. 2- Remite el listado a Tesorería, quien contrastará 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 16:30. | Gratuito | Del 1 al 25 de mes | Institución Pública | EDIFICIO ADMINISTRATIVO (edificio donde funciona el SRI calle 10 y avenida 5) GESTIÓN DE CARTERA Y COBRANZA | http://www.epam.gov.co/planes-y-proyectos/sector-publico/ | Si | http://www.epam.gov.co/planes-y-proyectos/sector-publico/ | NO APLICA | 0 | 519 | 100% |
| 43 | TITULO PRE COACTIVO | Mediante la notificación por SELVA | EL USUARIO CANCELÓ LA DELIDA TOTAL, ABONA O REALIZA CONVENIO DE PAGO | Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite del Título de precoactiva | 1-Mediante orden de trabajo del Técnico de cartera y cobranzas se elaboran los Títulos de precoactiva | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30. | Gratuito | 8 DIAS | Ciudadanía en General | | Si | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 307 | 100% | |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA 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: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 06 de Abril del 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MENSUE | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ING. HUMBERTO SALAZAR GUTIÉRREZ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| humbersalazar@epam.gov.co | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (601) 28473444 | | | | | | | | | | | | | | | | | |