

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

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 del servicio	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiario o usuario del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de oficina y dependencia que ofrecen el servicio	Tiempo de canales disponibles de atención presencial	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por internet (en línea)	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 DEL DOMICILIO NUEVO, POSTERIOR A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCESÓ A CADA CLIENTE COMO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGA SU CONSULTA.	EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y LLENADO EL FORMULARIO CON SUS DATOS Y SE ENTREGA UN VOUCHER DE VOTACIÓN. LUEGO ES DIRIGIDO A UN CENTRO DE SERVICIOS PARA QUE SE DISPONGA LA COMPOSICIÓN Y COLOCACIÓN DEL MEDIDOR DE A.A.P.P.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA A SOLICITAR LA LEGALIZACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y MEDIDOR. 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN. 3. COPIA DE IDENTIFICACIÓN (GAMALIA, LINDEROS Y SELLOS). 4. INFORMACIÓN 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 ATENCIÓN. 2. USUARIO SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMULARIO Y SE RECOPILA LA DOCUMENTACIÓN, SI ES VERIFICABLE SE ENVAJA A GANERÍA PARA LA CREACIÓN DE LINEA Y MEDIDOR. 3. SE EMITE BASTANTE POR GESTIÓN DE SERVICIOS HACIA LA GESTIÓN DE CATÁSTRO Y CONDICIONES. 4. SE ENVAJA A PERSONAL DE GANERÍA PARA REALIZAR LA INSPECCIÓN PARA VERIFICAR SI SE PROCEDENTE LA INSTALACIÓN. 5. SE PROCEDER CON LA INSPECCIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE. 6. SE REPORTA LA INSTALACIÓN REALIZADA. 7. SE ENVAJA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA. 8. SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00	1. PRECIO CON A.A.S. 5.53,24 2. PRECIO CON A.A.S. 3.86,60 3. CASA DE 2 PLANTAS 5.65,88 4. MEDIDOR DE A.A.P.P. 5.37,52	8 días laborables.	CIUDADANÍA EN GENERAL				NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	172	2.051	100%
2	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ABOBANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re conexión	1. Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00	1.54,27	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL			SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2.891	26.992	100%	
3	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MECHANTE LA ORDEN DE RECONEXIÓN	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXIÓN	Servicio al cliente remite todos los días las ordenes de reconexión	1. Servicio al Cliente remite todos los días las ordenes de re conexión	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00	1.54,62	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL			SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2.138	20.251	100%	
1	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU INFORMACIÓN. 2) EL ASOSN DE SERVICIO REGISTRA EL RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL. 3) EL ASOSN Y USUARIO FIRMAN EL FORMULARIO DE RECLAMO ESTABLECIDO. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.	1. LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de cédula.	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspección al medidor. 3. Retiro de Medidor si amerita. 4. Emitir informe departamental en el sistema. 5. Aprobación o negar el reclamo. 6. Realizar cálculo de Reajustación. 7. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL			SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	887 reclamos atendidos 125 reclamos pendientes	13.493	100%	
2	INSPECCIÓN (orden de trabajo)	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PRECIO POR INCORPORACIONES	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU SOLICITUD. 2) EL ASOSN DE SERVICIO REGISTRA EL RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL. 3) EL ASOSN Y USUARIO FIRMAN EL FORMULARIO DE SOLICITUD. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.	1. LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de cédula.	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Realizar inspección. 3. Emitir informe de inspección. 4. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL			SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	142	8.285	100%	
3	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDER 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 FORMULARIO	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	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que hayan cumplido 65 años de edad, solo se aplica el beneficio en el punto donde habita el cliente (en su sede cuenta)			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	62	1014	100%	
4	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDER 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 80%. 3. Solicitar beneficio a través de formulario	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 viva en el predio 2. se llena formulario 3. se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuente con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (en su sede cuenta)			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	26	341	100%	
5	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de cilindros de agua para venta por tanqueros desde tomar autorización	Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tanquero habilitado, este puede solicitar en los módulos de atención o a través de la computadora la compra de m3 de agua para ser transportada a través de tanqueros	1. Copia impresa con cliente de EPAM bajo la modalidad de venta de agua por tanqueros	1. El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero mismo que se emite en los casos mencionados. 2. El solicitante se dirige a la toma asignada para el despacho del líquido, previo la presentación de la factura debidamente cancelada	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00	m3 de agua para tanqueros *copropiedad \$0,65 *copropiedad \$1,15	NO	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Cliente usa EPAM bajo modalidad tanqueros.		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	36	497	100%	
6	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión del contrato, orden de compra de servicios y línea de caso de venta de agua desde Toma Intermedia - Telemática	El dueño del tanquero envía oficio para que se autorice la venta, se emite el contrato, orden de compra de servicios y línea de caso de venta de agua desde Toma Intermedia - Telemática	1. Presentar oficina dirigida al Director de Gestión Comercial y de Marketing. 2. Copia de cédula. 3. Copia certificada de votación. 4. Matrícula actualizada del vehículo. 5. Certificado de ser copropietario de un auto (con copia documentada en un formulario de inscripción, emisión de contrato, venta del servicio, línea y venta de agua).	1. El solicitante presenta oficio con los requisitos. 2. se envía documentación. 3. El Director autoriza la venta. 4. El Asesor de Servicios contacta al cliente, orden de pago del servicio y línea (en caso de que retire agua desde toma intermedia (batería), se cancela factura y se emite un contrato para autorización de línea. 5. se envía contrato para autorización de línea. 6. Se registra formalmente al nuevo cliente puede acercarse directamente a cualquier caja de recaudación para realizar las posteriores compras del líquido.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00	m3 de agua para tanqueros *copropiedad \$0,65 *NO copropiedad \$1,15	Variable	Ciudadanía en general			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	13	100%	
7	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimientos para cambio de nombre en su cuenta	La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de nombre a actualización del titular 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 defunción para el caso de conyugal.	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. Califica analíticamente la petición y de ser procedente se realiza cambio de nombre en el sistema al cancelar el valor correspondiente por esta acción.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00	Dominical: \$14,64 Comercial: \$20,28 Industrial: \$45,92	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del caso caso	Clientes de EPAM			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	108	1512	100%	
8	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones para trámites de documentación, bancario, contratación pública (licitación), trámites varios.	La persona se acerca al módulo de atención y pide la extensión de certificación de acuerdo a sus necesidades	1. Presentar copia de cédula de identidad. 2. Copia de información registral del inmueble. 3. Solicitar al 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 emite cuáles son los requisitos a presentar 3. se verifica datos, se emite certificación	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00	hoja de certificación \$2,00	De 3 a 10 minutos aproximadamente	ciudadanía en general			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	19	323	100%	
9	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieren cancelar su deuda o no pueden hacerlo de contado pueden solicitarlo a través de un convenio de pago.	El cliente se acerca a la Epam matriz	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 se requiere la autorización por parte del titular de la cuenta para realizar el convenio	1. Presentación de los requisitos por parte de la persona que se a suscribir el convenio 2. se imprimen folios actualizados con el detalle de la deuda. 3. el Asesor de Servicios entabla conversación con el cliente a fin de definir formula de pago de regular los datos al sistema informático. 5. se firma el documento por parte del cliente y del Asesor de Servicio	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	588	10.756	100%	

10	INFORMACIÓN /CONSULTAS	Dar información verbal a los clientes de acuerdo a sus requerimientos.	El cliente se acerca las oficinas de Gestión de Servicio, si se trata de información escrita se entregada físicamente por la persona que entrega los datos a atención. Si el cliente requiere información verbal se la entrega turno para que sea atendido por los asesores de servicio. También se puede acceder a información a través de canales electrónicos, llamadas telefónicas, etc.	2- Cuando se trata de información requerida en las oficinas de Gestión de Servicio, los Asesores de Servicio comprueban que la copia de información que solicita sea la titular de la cuenta. 2- 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 registra al Asesor de Servicio la información que necesita. 3- El Asesor de servicios analiza, revisa y entrega la información requerida.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HRS.	Gratis	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general
11	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LEGALIZACIÓN/TRANSITO PARA INSTALACION 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.	2- Copia de escritura o información registral actualizada 2- Copia de cédula y certificado de identidad del solicitante	2- se revisan los requisitos. 3- se envía orden para adquirir respecta valvula para esta trámite 4- se llena el formulario y se establecen los valores a pagar por derechos de instalación y medidor 5- se genera orden para que el participante concierte el valor total o parcial de la instalación y medidor 6- se envía contrato de prestación de servicios 7- se anexa copia de factura cancelada	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HRS.	DOMESTICA: 1/2" con A.A.S. 551.24, sin A.A.S 516.00, 3/4" con A.A.S. 581.00, sin A.A.S. 586.56, 1" con A.A.S. 514.47, sin A.A.S. 520.00, CONDOMINIO: 1/2" con A.A.S. 1194.71, sin A.A.S. 1310.08, 3/4" con A.A.S. 1292.57, sin A.A.S. 1288.82, 1" con A.A.S. 512.40, sin A.A.S. 516.00, 2" con A.A.S. 500.74, sin A.A.S. 504.00, 3" con A.A.S. 503.22, sin A.A.S. 1608.80, 4" con A.A.S. 51.281.00, sin A.A.S. 516.00 INDUSTRIAL: 1/2" con A.A.S. 573.89, sin A.A.S. 540.92, 3/4" con A.A.S. 580.81, sin A.A.S. 584.88, 1" con A.A.S. 518.24, sin A.A.S. 591.60, 2" con A.A.S. 5180.92, sin A.A.S. 51207.80, 3" con A.A.S. 5285.80, sin A.A.S. 5184.00, 4" con A.A.S. 52562.00, sin A.A.S. 51830.00, 5" con A.A.S. 53074.00, sin A.A.S. 52396.00, 6" con A.A.S. 93560.00, sin A.A.S. 52562.00	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia material (tubo, codo, collar, manguera, collar, colocar tubería y tomar foto para que la empresa realice el empaje colocando el collar y medidor	Ciudadanía en general que requiere el servicio
12	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (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, recibe su reclamo el cual se analiza y se le procede a un ingreso para ser demandado al área de Análisis, Facturación y Control para su atención.	1- Presentación de copia de cédula de identidad y certificado de notación del reclamante 2- Copia de cédula y certificado de identidad del reclamante 3- Datos de factura actualizada del medidor de agua.	1- El reclamante presenta los requisitos al Asesor de Servicio. 2- el Asesor de Servicios analiza y analiza el reclamo y a fin de aclarar la información del cliente. 3- el reclamante presenta los requisitos al Asesor de Servicio. 4- se llena el formulario y se establecen los valores a pagar por derechos de instalación y medidor 5- se genera orden para que el participante concierte el valor total o parcial de la instalación y medidor 6- se envía contrato de prestación de servicios 7- se anexa copia de factura cancelada	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HRS.	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
13	RECEPCIÓN DE RECONEXIONES	Recepción de requerimientos de reconexión de servicios de agua potable	El solicitante requiere en Gestión de Servicio la reconexión del servicio de agua potable.	1- Pago total, parcial (mínimo el 50% de la deuda) o suscripción de convenio, cuya copia se ingresa al formato CS-RG-01.	1- Se recibe requerimiento por parte de Asesor de Servicio, se remite a Cartera y Cobranza el requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HRS.	5 a 20	48 horas	Clientes de EPAM
14	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 Servicio la suspensión del servicio de agua potable.	1- Pago total, parcial (mínimo el 50% de la deuda) o suscripción de convenio, cuya copia se ingresa al formato CS-RG-01.	1- Se solicita 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 y los requisitos en formato CS-RG-01	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HRS.	5 a 20	48 horas	Clientes de EPAM
15	REPOSICIÓN DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta o nueva	El solicitante acude al módulo de atención, pide al Asesor de Servicio la reposición explicando las razones que motiva el requerimiento para este trámite.	1- Copia de cédula de identidad del solicitante 2 copia de documento de revisión de medidor anterior dado de baja, en caso de ser necesario 3- se ingresa requerimiento en formato CS-RG-01 4- se envía a Cartera y Cobranza para su atención.	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 Cartera y Cobranza para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HRS.	medidor de 1/2" \$17.51, equipo valvula para registro de reposición \$1.00	1 semana aproximadamente	Clientes de EPAM
16	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad.	Atenciona 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 8:00 A 18:00 HRS.	\$100.00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica	Ciudadanía en general
17	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	El cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicios.	1- Solicitar 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 orde de facturación	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HRS.	Dependiendo del trámite	inmediato	Clientes de EPAM
18	REACTIVACIÓN DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encuentran con estado fuera de servicio con suspensión temporal por emergencia o causa del terremoto del I&A	El cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio o que necesite nuevamente el servicio de agua potable	1- Estar al día en sus planillas o en el convenio de pago suscrito. 2- 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 8:00 A 18:00 HRS.	Gratis	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM
19	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspensión temporal por emergencia o causa del terremoto del I&A. Solo aplica a viviendas que fueron afectadas por el terremoto y que no se facturaron valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y se reactiven los servicios.	El cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de suspensión temporal por emergencia o causa del terremoto del I&A. Solo aplica a viviendas que fueron afectadas por el terremoto y que no se facturaron valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y se reactiven los servicios.	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite 2- se abre el requerimiento por 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 validada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HRS.	Gratis	Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cantidad de estudios en el sistema a fin de que se genere futuras facturas.	Clientes de EPAM

	presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2.558	34.454	100%	11/2019 p3
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	10	1.005	100%	EMPRESA PUBLICA AGUAS DE SANTA EPAM AVENIDA 4TA Y AVENIDA MALLON ENTRE CALLES 7 Y 8 Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SSI calle 10 y avenida 5)
	presencial, como electrónico,oficinas, llamadas telefónicas	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	926	12.910	100%	
	presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	2.928	100%	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SSI calle 10 y avenida 5) PLANTA BAJA/ DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO/ GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	25	323	100%	
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	84	1367	100%	
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	163	2325	100%	
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	7	75	100%	
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	3	132	100%	
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	9	100%	

20	RECEPCIÓN DE ORDENES DE RETIRO Y REVISIÓN DE MEDIDORES	Recepción de requerimientos para revisión de medidores cuando existen sospechas de mal funcionamiento para ser resuelto	El cliente se acerca a Gestión de Atención para realizar petición 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 Defraudadores y Control.	1 El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es tratada posteriormente a Defraudaciones y Control para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8H00 HASTA 18H00 SE PUEDE PROGRAMAR LA SOLA DE ATENCIONES DE GESTIÓN DE SERVICIOS SON DE TOMA EL TURNO RESPECTIVO PARA SU ATENCIÓN, 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 APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3	365	100%
21	QUEJAS VARIAS	Recepción 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.	2 No requiere requisitos, la queja puede ser anónima	3 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, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	98	618	100%
22	RECLAMOS TÉCNICOS	Recepción de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos de el tiempo, ya sea por falta de agua, escapes en la vía pública entre otros.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, registra 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 8H00 HASTA 16H00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las especificaciones brindadas, por el funcionario que atiende al reclamante	Clientes de EPAM	presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	42	917	100%
23	LIMPIEZA POZO SÉPTICO	Recepción de requerimiento de usuarios para limpieza de pozos sépticos con vehículos Sifoneros.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, 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 8H00 HASTA 16H00.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 5 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Ciudadanía en General	presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	20	137	100%
24	APROBACIÓN Y SELLADO DE PLANOS	Recepción de requerimiento de usuarios para aprobación y sellado de Planos	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, 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 tratada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8H00 HASTA 16H00.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Clientes EPAM	Presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3	21	100%
25	INFRACTIBILIDAD DE SERVICIO BAUCOS	Recepción de requerimiento de usuarios para InfRACTIBILIDAD de Servicio Baucos	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, 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 tratada posteriormente a Operaciones Comerciales para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8H00 HASTA 16H00.	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	3	39	100%
1	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR GRABAR Y EMITIR FACTURA AL RECIPIENTE PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROMISANTE ELECTRONICO	La Institución Pública solicita se ingrese el REC para poder registrarlo como usuario del Sector Público.	1- Se elaboran mensualmente los listados en excel de todos las facturas autorizadas y elevadas al rídor para el proceso de pago. 2- Remite el listado a Tránsito, quien coordinará posteriormente el pago. 3- Realiza el cumplimiento y cobro del tribudor de la gestión de sector del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 8H00 HASTA 16H00.	Gratuito	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.	http://www.epam.gob.ec/ cliente/compromisante-electronico	SI	NO APLICA	NO APLICA	601	W	100%
2	TITULO FRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACION POR DEUDA	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, RADICA EL REALIZO CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite del Título de precariedad	1 Mediante orden de trabajo del Técnico de Cartera y Cobranza se elaboran los Títulos de precariedad	LUNES A VIERNES DE 8H00 HASTA 16H00.	Gratuito	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida SUJESTION DE CARTERA Y COBRANZA http://www.epam.gob.ec/	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:																
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL G):																
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL G):																
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:																