

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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Hora, Día, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Persona Jurídica)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (para para dirección a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, tal/difono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	REGISTRACIÓN DE NUEVOS CUENAS	SE INGRESA AL SISTEMA AGUA, Y TODOS LOS DATOS DEL ABOGADO NUEVO, POSTERIORMENTE A ESTO SE REALIZA LA CREACIÓN DE LA CUENTA Y SE PROCEDE A CREAR EL CÓDIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE IDENTIFICACIÓN (CARÁTULA, LINDERO Y SELLO) 4. INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PREDIO 5. FORMULARIO	1. SE LE DA A CONDER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR FAVOR QUE CUENTE QUE ENTREGA EL TICKET DE ATENCIÓN 2. USUARIO SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMATO Y SE RECOPILA LA DOCUMENTACIÓN, SI ES VERIFICABLE SE ENVAJA A CANCELAR EN CASO EL DERECHO DE LÍNEA Y MEDIDOR 3. SE EMITE LISTADO POR GESTIÓN DE SERVICIOS HACIA LA GESTIÓN DE CONTRATOS Y CONEXIONES 4. SE ENVAJA AL PERSONAL DE SERVICIO PARA REALIZAR LA INSPECCIÓN PARA VERIFICAR SI PROCEDENTE LA INSTALACIÓN 5. SI ES VERIFICABLE SE ENVAJA AL PERSONAL DE SERVICIO PARA REALIZAR LA INSTALACIÓN 6. SE ENVAJA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA 7. SE ENVAJA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA 8. SE ENVAJA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00		8 días laborables	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5) PLANTA BAJA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MANEJO DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE CATÁSTRO Y CONEXIONES		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	96	1.871	100%	
2	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE NOMBRE DE ABOGADOS.	CUANDO EL PREDIO CAMBIA DE DUEÑO SE REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS CORREGIDOS A LA INFORMACIÓN CATASTRAL	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (CARÁTULA, LINDERO Y SELLO) 4. INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PREDIO	1. SE LE DA A CONDER AL USUARIO LOS REQUISITOS POR PARTE DEL ASesor DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE 3. PREVA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA CUENTA Y DE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, SE ENVAJA A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASesor DE SERVICIO 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR RESPECTIVO EN LAS CASAS DE RECAUDACIÓN, SACA COPIA A RECIBO DE PAGO Y REGRESA A GESTIÓN DE SERVICIO PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA 5. SE ARCHIVA LA DOCUMENTACIÓN QUE ES EMITIDA POR GESTIÓN DE SERVICIO MEDIANTE FORMATO CS-RG-02	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00		24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	1. DOMÉSTICO \$ 14.64 2. COMERCIAL \$ 28.29 INDUSTRIAL \$ 42.48 PARA EL SECTOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEBE INCLUIR RUC Y NOMBRAMIENTO		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	50	604	100%	
3	CERTIFICACIONES DE NO ADEUDAR LA EMPRESA.	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES PARA EMPRESAS DE CARÁCTER PERSONAL	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. NO ADEUDAR VALORES A LA EPAM	1. SE LE DA A CONDER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL ASesor DE SERVICIO. 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACIÓN 3. EL ASesor DE SERVICIO E ENVAJA A CANCELAR LA ESPECE VALORADA UNA VEZ FACTURADO 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR EN LAS CASAS DE RECAUDACIÓN 5. EL USUARIO REGRESA A GESTIÓN DE SERVICIOS, DONDE ENTREGA LA ESPECE VALORADA Y LE PROCEDEN A IMPRIMIR Y CERTIFICAR LA INFORMACIÓN SOLICITADA PREVIA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL Y DE PLANTAS CATASTRALES DIGITALIZADOS Y/O FÍSICO. BASTA LA FIRMA DE RESPONSABILIDAD DEL ASesor. 6. EL DOCUMENTO SE ENVAJA A LA MEDIANTE LISTA ALA GESTIÓN DE CATÁSTRO Y CONEXIONES PARA ARCHIVAR.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00		24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	1. \$ 2.00		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	15	271	100%	
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de cédula de identidad, # de cédula de identidad	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspección de amperia. 3. Retiro de Medidor si amerita. 4. Emitir informes departamentales en el sistema. 5. Aprobado o reprobado el reclamo. 6. Realizar cálculo de Retiramiento. 7. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5) GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL		SI	http://www.epam.gov.ec/clientes/companhantes/identificacion/	NO APLICABLE	NO APLICABLE	278 llamadas Resueltas 233 en trámite 288 no Resueltas	7.214	100%
5	INSPECCIÓN	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	1. LETURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de cédula de identidad, # de cédula de identidad	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Realizar respuesta 3. Emitir informe de inspección. 4. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5) GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL		SI	http://www.epam.gov.ec/clientes/companhantes/electronicos/	NO APLICABLE	NO APLICABLE	115	1.703	100%
6	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. SOLICITA EL BENEFICIO A TRAVÉS DE FORMATO	1. El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta mismo que debe haber cumplido los 85 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 08:00 HASTA 16:00	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que hayan cumplido 85 años de edad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAJA / GESTIÓN DE SERVICIO		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	63	375	100%	
7	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD 3. COPIA DE DOCUMENTACIÓN QUE DEMUESTRE LA DISCAPACIDAD	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 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 08:00 HASTA 16:00	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)	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAJA / GESTIÓN DE SERVICIO		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	11	104	100%	
8	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de dólares de agua por tanqueros	1. Estar registrado como cliente de agua 2. Tener el módulo de atención y caja registradora 3. Tener el módulo de atención y caja registradora 4. Tener el módulo de atención y caja registradora	1. El solicitante se acerca al módulo de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2. se realiza el control de los datos requeridos 3. posteriormente se dirige a la toma asignada para el despacho del líquido, previo la presentación de la factura debidamente cancelada	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00	Gratuito	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM bajo modalidad tanqueros	Gestión de Servicios, oficinas de recaudación EPAM-mariva, Agencia de Trámite, Parrutiqua (Eloy Alfaro, Jaramá)		NO	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	0	100%
9	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros	1. Copia de cédula de identidad 2. Copia de certificado de votación 3. Copia de escritura actualizada del vehículo 4. Copia de escritura actualizada del vehículo 5. Copia de escritura actualizada del vehículo 6. Copia de escritura actualizada del vehículo	1. El solicitante presenta oficina con los requisitos 2. se realiza el control de los datos requeridos 3. posteriormente se dirige a la toma asignada para el despacho del líquido, previo la presentación de la factura debidamente cancelada	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00	Gratuito	Variable	Ciudadanía en general			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	20	100%	
10	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE CATEGORÍA	Requisición de requerimientos para cambio de categoría	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Presentar copia de escritura actualizada del titular de la cuenta, sustentada con documentación que justifique los motivos para el cambio	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. Al Asesor de Servicios se envía formulario para cambio de categoría en el formato CS-RG-01 3. Posteriormente se envía requerimiento a Catastro para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	3	56	100%	
11	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Requisición de requerimientos para cambio de nombre en la cuenta	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Presentar copia de escritura actualizada del titular de la cuenta, sustentada con documentación que justifique los motivos para el cambio	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. Al Asesor de Servicios. Catastro analiza la petición y de ser procedente se realiza cambio de nombre en el sistema se cancela el valor correspondiente por esta acción.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00	Gratuito	De 2 a 5 minutos dependiendo de cada caso	Clientes de EPAM	Doméstico: \$14.64 Comercial: \$28.29 Industrial: \$42.48		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	49	591	100%	
12	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones para trámites de documentación, Bancarios, control público (laboral), y demás varios	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Copia de información registrada en el sistema 3. Copia de información registrada en el sistema	1. El solicitante se acerca al módulo de atención y presenta su requerimiento indicando para que necesita el documento de certificación 2. Al Asesor de Servicios indica cuáles son los requisitos a presentar se verifica datos, se emite certificación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00	Hoja de certificación \$2.00	De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión	Ciudadanía en general			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	39	515	100%	

23	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 Servicios a quien presenta los requisitos, expone su reclamo o duda en el módulo 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 sea el titular de la cuenta se deberá presentar autorización del titular para atender el reclamo 3- caso contrario de las explicaciones necesarias al cliente a fin de aclarar la inconformidad del cliente.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	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	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAA/GESTION DE SERVICIO
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, cuya orden es ingresada al formato CS-RG-09.	1- Pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	5.420	48 horas	Clientes de EPAM	
25	RECEPCIÓN DE SUSPENSIONES TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de corte 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 los requisitos en formato CS-RG-01	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	5.420	48 horas	Clientes de EPAM	
26	RECEPCIÓN FUERA DE SERVICIO	El cliente solicita la amulación de la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la amulación o fuera de servicio de la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	1- Ser el titular de la cuenta 2- no tener valores pendientes 3- no haber uso de nuestro servicio (agua potable y alcantarillado sanitario)	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	15 días aproximadamente	Clientes de 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 explicando los motivos y presenta los requisitos 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 que haya sido robado copia de denuncia	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	medidor de 1"2" \$37.52, especie valorada para registro de reposición \$1,00	1 semana aproximadamente	Clientes de EPAM	
28	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad.	Accede a Gestión de Servicio para tramitar el pago de estudio de factibilidad	1- Presentación de informe técnico con el estudio de factibilidad	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	\$100,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica	Ciudadanía en general	
29	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS INIBIDAS	Recepción de denuncias presentadas en Gestión de Servicios	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	Se pueden registrar por diversos medios, no tiene horario	Gratuito	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general	
30	COMPROMISO DE PAGO	Compromiso que realizan clientes con la EPAM para poder financiar los deudas, aplica cuando el cliente opta por 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 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 votación	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	
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	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Dependiendo del trámite	inmediato	Clientes de EPAM	
32	REACTIVACIÓN DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encuentran con estado fuera de servicio o con suspensiones temporales por emergencia a causa del terremoto del 15A	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio de agua potable	1- Estar al día en sus planillas o en el convenio de pago suscrito, presenta la solicitud por parte del titular de la cuenta o persona autorizada por el titular para realizar este trámite	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	

	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	SI	NO APLICA	NO APLICA	525	6.361	100%		
	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	373	2.984	100%		
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	11	142	100%		
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	6	205	100%		
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	73	809	100%		
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	2	29	100%		
	presencial, vía telefónica, correo, visitas a barrios, etc.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	8	188	100%		
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	2	100%		
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	7	135	100%		
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	23	293	100%		





33	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A. Solo facturas a redondeo que fueron afectadas por el terremoto se que no se facturarán valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y saneamiento.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de dejar suspendida su instalación debido a que por el terremoto del 16A los servicios de agua potable y saneamiento suscritos quedaron suspendidos. Una vez que se restablezcan los servicios el cliente podrá solicitar su reactivación un periodo de 15 días.	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite. 2- Se atiende el requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien receipta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	Gratuito		Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cambio de status en el sistema a fin de que no genere futuras facturas.	Ciudadanía en general	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	4	68	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 que se sugiere se realice la compensación de lecturas para la próxima emisión.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para presentar reclamo o pedir se registre 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, actúenlos en el sistema 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 receipta 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 16:00 H.	Gratuito	24 horas		Ciudadanía en general	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	3	39	100%
35	RECEPCIÓN DE ORDENES DE RETIRO Y REVISIÓN DE MEDICIONES	Recepción de requerimientos para revisión de mediciones cuando existen sospechas de mal funcionamiento para ser revisado.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de revisión de su medidor de agua de mal funcionamiento para ser revisado.	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite. 2- Se atiende el requerimiento previa inspección por personal de Defraudación y Control.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien receipta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Defraudaciones y Control para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H. SE PUEDE INGRESAR A LA SALA DE ATENCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE TOMA EL TURNO RESPECTIVO PARA SU ATENCIÓN. SE ATENDEN TODOS LOS USUARIOS QUE TENGAN TURNO.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la unidad Ejecutora para su atención.	Ciudadanía en general	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	5	26	100%	
36	QUEJAS VARIAS	Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicios por diferentes medios.	El usuario puede presentar su queja de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, la cual es tomada en cuenta para revisión.	1- No requiere requisitos, la queja puede ser anónima.	1- Las quejas pueden ser receiptadas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación.		Gratuito	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	35	113	100%	
37	ENVÍO 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 correo que su reclamo ha concluido para que se baje.	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 08:00 HASTA 16:00 H.	Gratuito	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general	mensaje de texto	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	199	100%	
38	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR GRABAR Y LEVANTAR FACTURA AL RODEO PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO.	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PÁGINA WEB A COMPONENTE ELECTRÓNICO	La Institución Pública solicita se ingrese el RUC para quedar registrado como usuario del Sector Público.	1- Se elaboran mensualmente los listados en excel de todas las facturas autorizadas y elevadas al Rodeo para el proceso de pago. 2- Revisar el listado a Tesorería, quien certifica posteriormente el pago. 3- Revisar el cumplimiento y obtener el indicador de cobro del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	Gratuito	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.	http://www.epam.gob.ec	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	SI	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	NO APLICABLE	259	3.006	100%
36	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRAZO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ABANDONANDO 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 08:00 HASTA 16:00 H.	1, \$ 4,20	72 horas		CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2.240	24.286	100%
37	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXIÓN	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO DE SOLICITA LA RECONEXIÓN	Servicio al cliente remite todos los días los ordenes de reconexión	1- Servicio al Cliente remite todos los días los ordenes de re conexión	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	1, \$ 4,20	48 horas		CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	438	3.274	100%
38	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DELUDA	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ABONA O REALIZA CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite del Título de precoactivo	1- Mediante orden de trabajo del Técnico de cartera y cobranzas se elaboran los Títulos de precoactivo	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	Gratuito	8 DIAS		CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	150	1.233	100%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										30/11/2017							
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (B):										DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (B):										ING. CYNTHIA RUIZ PARRADO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										cruizp@epam.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										0224241113							