

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 atención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo 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 institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (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 EL SISTEMA AQUA Y A TRAVÉS DE LOS DATOS DEL ABOGADO NUEVO, NOSTRO/A A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCEDA A CREAR EL CÓDIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PASE SU CONSUMO.	EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE CATASTRO A SOLICITAR LA LEGALIZACIÓN DE SU CUENTA NUEVA, NOSTRO/A A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCEDA A CREAR EL CÓDIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PASE SU CONSUMO.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE CÉDULA (CARATULA, LINDEROS Y SELLOS) 4. INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PRECIO 5. FORMULARIO DEL MEDIDOR DE A.P.P.	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR PORQUE DE COUNTER QUE ENTREGA EL TICKET DE ATENCIÓN SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU NOTACIÓN NUEVA Y GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMULARIO Y SE RECOPILA LA DOCUMENTACIÓN, SI SE VERIFICA SE ENVÍA A CANCELAR EN CASA EL OBRERO DE LÍNEA Y MEDIDOR. 3. SE EMITE LISTADO 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. SE REPORTA LA INSPECCIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA ROTABLE 6. SE ENVÍA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA 7. SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AQUA.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	2 3 4	8 días laborables.	CIUDADANÍA EN GENERAL	PRECIO CON A.S. \$ 5.34 PRECIO SIN A.A.S. \$ 8.60 CASA DE 2 PLANTAS \$ 8.08 MEDIDOR DE A.P.P. \$ 37.52	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	476	1.671	100%	
2	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, MONEDERO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita el 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.	1. \$ 4.27	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	NO APLICA	NO APLICA	1.887	22.601	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 los órdenes de reconexión	1-Servicio al Cliente remite todos los días las órdenes de reconexión	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	1. \$ 4.62	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	NO APLICA	NO APLICA	1.514	16.759	100%	
1	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU INCONFORMIDAD. 2) EL ASesor DE SERVICIO REGISTRA EL RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL. 3) EL ASesor Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE RECLAMO ESTABLECIDO. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.	1-SECTORA ACTUALIZADA 2- ACTUALIZACIÓN DE DATOS: edad de identidad, e de celular	1- Verificar Reportes de lectura. 2- Inspección si amerita. 3- Retiro de Medidor si amerita. 4- Enviar informes departamentales en el sistema. 5- Agobiar o negar el reclamo. 6- Realizar calculo de Re liquidación. 7- Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratis	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	NO APLICA	NO APLICA	1.065 reclamos atendidos 88 reclamos pendientes	12.481	100%	
2	INSPECCIÓN (órdenes de trabajo)	REALIZA INSPECCIÓN EN EL PRECIO POR INCONFORMIDADES	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU SOLICITUD. 2) EL ASesor DE SERVICIO REGISTRA LA SOLICITUD EN EL FORMATO ESTABLECIDO. 3) EL ASesor Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE SOLICITUD. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ ATENDIDO	1- LECTURA ACTUALIZADA 2- ACTUALIZACIÓN DE DATOS: edad de identidad, e de celular.	1- Verificar Reportes de lectura. 2- Realizar Inspección 3- Emitir informe de inspección. 4- Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratis	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	NO APLICA	NO APLICA	200	8.143	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 MODULOS Y SOLICITA LA APLICACIÓN DEL 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 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 08:00 HASTA 16:00.	Gratis	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	75	952	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 MODULOS Y SOLICITA LA APLICACIÓN DEL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1- PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2- certificado de discapacidad mínima el 30% 3- solicitar el beneficio a través de formato	1- El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta y certificado de discapacidad del titular o familiar con discapacidad que 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 08:00 HASTA 16:00.	Gratis	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuente 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	35	315	100%	
5	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de órdenes de agua para retar por tanqueros desde tomas autorizadas	Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tanquero debidamente, este puede realizar en los módulos de atención a cajas recaudadoras la compra de m3 de agua para ser transportada a través de tanqueros	1- El cliente se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2- La misma se cancela en las cajas recaudadoras 3- posteriormente se dirige a la tomas asignada para el despacho del Equipo, previo la presentación de la factura debidamente cancelada		LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	*NO	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM bajo modalidad tanqueros	m3 de agua para tanqueros *cooperados: \$6.65 cooperados \$1.15	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	68	461	100%	
6	CONTIATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanquero, emisión de contratos, ordenes de emitir contrato, orden de venta 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 autorizado se procede a emitir contrato, orden de venta de servicio y llave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia - telemétrica)	1- Presentar oficio dirigido al Director de Gestión Comercial y de Marketing. 2- copia de cédula 3- copia certificada de votación 4- copia actualizada del documento de identidad 5- certificación de ser cooperado de ser el caso (con estos documentos se autoriza el respectivo ingreso, emisión de contrato, venta del servicio, llave y venta de agua)	1- El solicitante presenta oficio con los registros 2- se envía documentación 3- el Director autoriza la venta 4- el Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio y llave (en caso de que retiren agua desde toma Intermedia (telemétrica), se cancelan facturas en Telemétrica 5- se envía contrato para activación de llave 6- luego de que sea registrado formalmente el nuevo cliente puede acercarse directamente a cualquier caja de recaudación para realizar las posteriores compras del Equipo.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Variable	Ciudadanía en general	m3 de agua para tanqueros *cooperados: \$6.65 *NO cooperados \$1.15		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	13	100%	
7	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimiento para cambio de nombre en las cuentas	La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de nombre o actualización del titular servicios y llave (en caso de desmembración, bancario, tenencia pública (laboral), familiares varios)	1- Presentar copia de escritura actualizada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de fallecimiento	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 - Catastro analiza la petición y de ser procedente se realiza cambio de nombre en el sistema 3- se cancela el valor correspondiente por esta acción.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Doméstica: \$1454 Comercial: 22.28 Industrial: \$43.92	De 2 a 5 minutos por atención dependiente de cada caso	Clientes de EPAM		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	103	1404	100%	
8	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones varias para trámites de desmembración, bancario, tenencia pública (laboral), familiares varios)	La persona se acerca al módulo de atención y pide la emisión de certificación de acuerdo a su necesidad	1- Presentar copia de cédula de identidad 2- copia de información registral de ser necesario 3- estar 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 indica cuales son los requisitos a presentar 3- 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 dependiente de la revisión	Ciudadanía en general		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	20	304	100%	
9	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieren cancelar su deuda y no pueden hacerlo de contado pueden realizarla a través de un convenio de pago.	El cliente se acerca a la Epam mediante 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 imprime listado actualizado con el detalle de la deuda 3- el Asesor de Servicios establece conversación con el cliente a fin de definir forma 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 16:00.	Gratis	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	511	10.168	100%	



Nº	DESCRIPCIÓN DE SERVICIO	REQUISITOS DEL CLIENTE	REQUISITOS DEL SERVIDOR	TIPO DE SERVICIO	VALOR	TIEMPO	UBICACIÓN	MODALIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFECTIVIDAD				
10	INFORMACIÓN /CONSULTA	El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicio, si se trata de información escrita se entrega según lo solicitado por la persona que entrega los datos de atención, si se trata de información más detallada se entrega turno para que sea atendida por los asesores de servicio. También se puede acceder a información a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc.	1-Cuando se trata de información requerida en las oficinas de Gestión de Servicio, los Asesores de Servicio comprueban que la información sea la titular de la cuenta. 2-Si se trata de información general o ciudadana solo requiere la información de manera verbal telefónica, etc.	1-EI solicitante se acerca a uno de los módulos de atención 2-EI solicitante explica al Asesor de Servicios la información que necesita 3-EI Asesor de servicios analiza, revisa y entrega la información requerida	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2.286	31.896	100%
11	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/TRAMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA.	Recepción de requerimientos para legalizar instalación de agua potable	El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y trae su requerimiento de petición de una nueva instalación	1-Se revisan los requisitos 2-se revisa que no exista deuda a nombre del solicitante y en el predio 3-se emite orden para adquirir especie valorada 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 o parcial de la instalación y medidor 6-se emite contrato de prestación de servicios 7-se anexa copia de factura cancelada	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	DOMESTICA: 12" con AA.SS. 551.24, sin AA.SS. 136.60, 34" con AA.SS. 881.08, sin AA.SS. 558.56, 1" con AA.SS. 514.47, sin AA.SS. 510.48. COMERCIAL: 12" con AA.SS. 550.47, sin AA.SS. 515.08, 3/4" con AA.SS. 529.07, sin AA.SS. 520.62, 1" con AA.SS. 512.48, sin AA.SS. 536.00, 2" con AA.SS. 509.24, sin AA.SS. 494.10, 3" con AA.SS. 592.32, sin AA.SS. 568.80, 4" con AA.SS. 512.00, sin AA.SS. 515.00. INDUSTRIAL: 12" con AA.SS. 557.89, sin AA.SS. 549.02, 3/4" con AA.SS. 580.83, sin AA.SS. 564.88, 1" con AA.SS. 5132.24, sin AA.SS. 595.60, 2" con AA.SS. 5509.50, sin AA.SS. 5307.00, 3" con AA.SS. 5209.60, sin AA.SS. 5146.00, 4" con AA.SS. 5256.00, sin AA.SS. 5385.00, 5" con AA.SS. 5307.40, sin AA.SS. 5219.00, 6" con AA.SS. 5586.80, sin AA.SS. 5262.00	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubo, collarín), realizar carpas, colocar tubería y tener listo para que la empresa realice el empaste colocando el collarín y medidor	Ciudadanía en general que requiere el servicio	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	11	995	100%
12	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILAS (facturación)	Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a las planillas facturadas	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio a quien presenta los requisitos, espere su reclamo el cual es analizado y de ser procedente se ingresa para ser derivado al área de Análisis, Facturación y Control para su atención	1-EI reclamante presenta los requisitos al Asesor de Servicios 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 da las explicaciones necesarias al cliente a fin de aclarar la inconformidad del cliente.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	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	Ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	931	11.984	100%
13	RECEPCIÓN DE RECONEXIONES	Recepción de requerimientos de reconexión del servicio de agua potable	El solicitante requiere en Gestión de Servicio la reconexión del servicio de agua potable previo al pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio, cuya orden es ingresada al formato CS-RG-01.	1-Se receipta requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranzas el requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	\$ 4,20	48 horas	Ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	2.928	100%
14	RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓN TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de corte temporal del servicio de agua potable	El solicitante requiere en Gestión de Servicio la suspensión del servicio de agua potable, adjuntar copia de débito 2-se receipta el requerimiento los requisitos en formato CS-RG-01	1-Se receipta requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 2-se remite a Cartera y Cobranzas este requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	\$ 4,20	48 horas	Ciudadanía en general	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	37	298	100%
15	REPOSICIÓN DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta ya creada	El solicitante accede al módulo de atención, pide al Asesor de Servicios la reposición explicando las razones y presenta los requisitos para este trámite	1-Se receipta 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 08H00 HASTA 16H30.	medidor de 12" \$37.12, especie valorada para registro de reposición \$1,00	1 semana aproximadamente	Ciudadanía de la EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	83	1283	100%
16	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de ordenes para pago de estudio de factibilidad.	Ancoraje a Gestión de Servicio para emitir el pago de 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 08H00 HASTA 16H30.	\$100,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica	Ciudadanía en general	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	188	2162	100%
17	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicios	1-EI 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 08H00 HASTA 16H30.	Dependiendo del trámite	inmediato	Ciudadanía de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2	68	100%
18	REACTIVACIÓN DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encuentran con estado fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio de agua potable	1-EI cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien debe verificar datos para la recepción del requerimiento	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	72 horas aproximadamente	Ciudadanía de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2	129	100%



19	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A. Solo aplica a viviendas que fueron afectadas por el terremoto ya que no se facturarán valores 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 restablezcan los servicios, el cliente podrá solicitar su reactivación un par de días.	1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro.	1-Ei cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recepta 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 estado en el sistema a fin de que no genere futuras facturas.	Ciudadanía en general
20	RECEPCIÓN DE ORDENES DE RETIRO Y REVISIÓN DE MEDICIONES	Recepción de requerimientos para revisión de mediciones cuando existen sospechas de mal funcionamiento para ser revisado.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de retiro de su medidor de agua potable.	1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Defraudación y Control.	1-Ei cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Defraudación y Control para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H. SE PUEDE INGRESAR A LA SALA DE ATENCIÓN DE SECCIONES DE SERVICIOS DONDE SE TOMA EL TURNO RESPECTIVO PARA SU ATENCIÓN. SE ATENDEN TODOS LOS USUARIOS QUE TENGAN TURNOS.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 30 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Ciudadanía en general
21	QUEJAS VARIAS	Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicio por diferentes medios.	El usuario puede presentar su queja de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, la cual es tomada en cuenta para revisión.	1-No requiere requisitos, la queja puede ser anónima.	1-Las quejas pueden ser receptadas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación.	Se pueden receptar por diversos medios, no tiene horario.	Gratuito	Dependiendo de la verificación.	Ciudadanía en general
22	RECLAMOS TÉCNICOS	Recepción de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos en el campo, ya sea por falta de agua, escape en la vía pública, entre otros.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, registra su reclamo y le indica que va 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 16:00 H.	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
23	IMPEDIDA FICHO SÉPTICO	Recepción de requerimiento de usuarios para impide ficho séptico con vehículo 30 metros.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, registra 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 16:00 H.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 5 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Ciudadanía en general
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-Ei cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Ciudadanía en general
25	PREFACTIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS	Recepción de requerimiento de usuarios para Prefactibilidad de Servicios Básicos.	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-Ei cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Operaciones Comerciales para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Ciudadanía en general

presental	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	9	100%
presental	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	11	362	100%
presental, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	50	520	100%
presental, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	83	875	100%
presental, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	11	117	100%
Presental	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	18	100%
Presental	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	2	36	100%
http://www.epam.gub.ec/ https://www.comercioelectronico.gub.ec/	SI	NO APLICA	NO APLICA	653	7.610	100%
OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM (edificio donde funcionaba el SRH calle 10 y avenida EDOFICINA DE CARTERA Y COBANZA	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:		30/11/2018
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (s):		GERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (s):		ING. HUMBERTO ALVARO GUTIERREZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		humberto@epam.gub.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		(02248) 212414