



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 canal de atención del servicio	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de oficina y dependencia que ofrece el servicio	Tipo 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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	LIGALIZACIÓN DE NUEVOS CLIENTES.	SE INGRESA AL SISTEMA AGUA Y ENERGÍA A TODOS LOS USUARIOS DEL MONITORIO NUEVO, POR TROCAR A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCESÓ A CADA CLIENTE PARA QUE EL CLIENTE PAGA SU CONSUMO.	1. USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE CATASTRO A SOLICITAR LA LIGALIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN DE AGUA Y ENERGÍA. 2. COPIA DE IDENTIFICACIÓN DE VOTACIÓN. 3. COPIA DE IDENTIFICACIÓN DE LA FAMILIA (GAFANAL, LINDERO 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 LIGALIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE LLEVA EL FORMATO Y SE RECOPILA LA DOCUMENTACIÓN, SI ES VERIFICABLE SE ENVA A CADA CLIENTE LA CALA DE SERVICIOS DE LINEA Y MEDIDOR. 3. SE ENVIAN DATOS A LA GESTIÓN DE SERVICIOS HACIA LA GESTIÓN DE CATASTRO Y CONDICIONES. 4. SE ENVA A PERSONAL DE CADA UNA REALIZA LA INSPECCIÓN PARA VERIFICAR SI SE PROCEDENTE LA INSTALACIÓN. 5. SE PROCESÓ CON LA INSTALACIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE. 6. SE REPORTA LA INSTALACIÓN REALIZADA. 7. SE ENVA 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 17:00.	1. PRECIO CON A.S.S. 5 \$3,24 2. PRECIO CON A.S.S. 3 \$6,60 3. CALA DE 2 PLANTAS 5 \$6,88 4. MEDIDOR DE A.A.P. 5 \$7,52	8 días laborables.	Ciudadanía en general.			OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM edificio donde funciona el SRH calle 10 y avenida 15 PLANTA BAJA/ ESCRITORIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	476	1.671	100%
2	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DECISA TOTAL, ABOBANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re conexión	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00.	1.5 \$ 4,27	72 horas	Ciudadanía en general.				SI	NO APLICA	NO APLICA	1.887	22.601	100%
3	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MECHANTE LA ORDEN DE RECONEXION	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXION	Servicio al cliente remite todos los días las ordenes de reconexión	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00.	1.5 \$ 4,42	48 horas	Ciudadanía en general.				SI	NO APLICA	NO APLICA	1.514	16.759	100%
1	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DEL USUARIO	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 FORMATO 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.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00.	Gratuito	10 días	Ciudadanía en general.				SI	NO APLICA	NO APLICA	718 reclamos atendidos 213 reclamos pendientes	11.328	100%
2	INSPECCIÓN (orden de trabajo)	REALIZA 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 FORMATO 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.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00.	Gratuito	10 días	Ciudadanía en general.				SI	NO APLICA	NO APLICA	479	7.943	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.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Ciudadanía en general.				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	76	877	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 50%. 3. Solicitar el beneficio a través de formulario.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Ciudadanía en general.				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	37	280	100%
5	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de cilindros de agua para ser por tanqueros desde tomar autorizada	Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tanquero autorizado, este puede solicitar en los módulos de atención o a través de la modalidad de venta de agua por tanqueros	1. Copiar impresión cliente de EPAM bajo la modalidad de venta de agua por tanqueros. 2. Solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero antes de ser emitido el boleto. 3. Se emite el boleto y se entrega al cliente. 4. El cliente se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero antes de ser emitido el boleto. 5. Se emite el boleto y se entrega al cliente.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00.	2.1 \$	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Ciudadanía en general.				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	32	393	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 boleto, una vez autorizada se procede a emitir contrato, orden de venta de servicio y línea de caso de venta de agua desde Toma Intermedia - Telemática	1. Presentar oficio dirigido al Director de Gestión Comercial y de Marketing. 2. Copia de cédula. 3. Copia certificada de votación. 4. Matrícula actualizada del tanquero. 5. Certificado de ser cooperado de la línea de agua en relación al tema intermedia - telemática. 6. Envío de contrato para activación de línea. 7. Boleto de que se registra formalmente el nuevo cliente puede acercarse directamente a cualquier caja de recaudación para realizar las posteriores compras del líquido.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00.	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Variable	Ciudadanía en general.				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	2	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 que motive para el cambio.	1. Presentar copia de escritura actualizada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de conyugal. 2. Presentar copia de escritura actualizada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de conyugal.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00.	Dominica: \$14,64 Comercial: \$20,28 Industrial: \$45,82	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del caso	Ciudadanía en general.				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	136	1301	100%
8	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones para trámites de documentación, bancario, contratación pública (licitación), viajes 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 servicio. 3. Solicitar al día en sus planillas.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00.	hoja de certificación \$2,00	De 2 a 10 minutos aproximadamente	Ciudadanía en general.				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	41	284	100%
9	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieren cancelar su deuda y no pueden hacerlo de contado pueden solicitarlo a través de un convenio de pago.	El cliente se acerca a la Epam mediante 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 se requiere la autorización por parte del titular de la cuenta para realizar el convenio. 3. Presentación de los requisitos por parte de la persona que se a suscribir el convenio. 4. Se imprimen boletines actualizados con el detalle de la deuda. 5. 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 17:00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Ciudadanía en general.				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	621	9.657	100%

10		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 de atención, si el cliente requiere información que se entrega luego para que sea identificada 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 está debidamente identificada por el titular de la cuenta. 3- 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 HASTA 16:00.	Gratis	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general
11	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/TÉRMINO PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimiento para legalizar instalación de agua potable	1- 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. 3- Copia de cédula de identidad y certificado de nombre del solicitante	2- Se revisan los requisitos. 3- Se envía orden para adquirir respecta valores 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 HASTA 16:00.	DOMESTICA: 1/2" con A.A.S. 551.24, un A.A.S 516.00, 1/4" con A.A.S. 541.90, un A.A.S. 546.56, 1" con A.A.S. 514.47, un A.A.S. 520.48, COMERCIAL: 1/2" con A.A.S. 1194.71, un A.A.S. 5130.08, 1/4" con A.A.S. 2392.37, un A.A.S. 5288.82, 1" con A.A.S. 5512.40, un A.A.S. 5366.00, 2" con A.A.S. 5650.74, un A.A.S. 5484.00, 3" con A.A.S. 5932.22, un A.A.S. 5408.80, 4" con A.A.S. 51281.00, un A.A.S. 5165.00, INDUSTRIAL: 1/2" con A.A.S. 5573.89, un A.A.S. 5400.92, 1/4" con A.A.S. 5880.81, un A.A.S. 5634.88, 1" con A.A.S. 5118.24, un A.A.S. 5915.62, 2" con A.A.S. 51890.92, un A.A.S. 51207.80, 3" con A.A.S. 52961.80, un A.A.S. 51846.00, 4" con A.A.S. 52642.00, un A.A.S. 51830.00, 5" con A.A.S. 55914.00, un A.A.S. 52396.00, 6" con A.A.S. 53560.80, un A.A.S. 52562.00	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubo, codo, collarín, manguera, collarín, manguera, collarín, manguera, collarín) para que la empresa realice el empalme colocando el collarín y medidor.	Ciudadanía en general que requiere el servicio
12	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLA (Facturación)	Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a las planillas facturadas.	1- El cliente es atendido por un Asesor de Servicio a quien presenta los requisitos, recibe su reclamo al cual se analiza y se le procede al área de Análisis, Facturación y Control para su atención. 2- Copia de cédula de identidad y certificado de nombre del reclamante. 3- En caso de que el reclamante no sea el titular de la cuenta se deberá presentar autorización del titular para atender el reclamo. 4- Datos de lectura actualizada del medidor de agua.	1- El reclamante presenta los requisitos al Asesor de Servicio. 2- El Asesor de Servicio analiza y analiza el reclamo y se le procede a la información del cliente. 3- caso contrario de las explicaciones necesarias al cliente a fin de aclarar la información del cliente.	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00.	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 el reclamo.	Clientes de EPAM
13	RECEPCIÓN DE RECONEXIONES	Recepción de requerimiento de reconexión de servicios de agua potable	1- El solicitante requiere en Gestión de Servicio la reconexión del servicio de agua potable. 2- Pago total, parcial (mínimo al 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 HASTA 16:00.	\$ 4.20	48 horas	Clientes de EPAM
14	RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimiento de como temporal del servicio de agua potable.	1- El solicitante requiere en Gestión de Servicio la suspensión del servicio de agua potable, 2- Copia de cédula de identidad y certificado de nombre del solicitante. 3- Copia de documento de revisión de medidor anterior dado de baja, en caso de haberse presentado los requisitos para esta atención.	1- Se recibe requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 2- se remite a Cartera y Cobranza este requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00.	\$ 4.20	48 horas	Clientes de EPAM
15	REPOSICIÓN DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta o nueva	1- El solicitante acude al módulo de atención, pide al Asesor de Servicio la reposición explicando las razones que motiva el requerimiento para este trámite. 2- Copia de cédula de identidad y 2 copia de documento de revisión de medidor anterior dado de baja, en caso de haberse presentado los requisitos para esta 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 HASTA 16:00.	medidor de 1/2" \$37.51, equipo valorada 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 el pago de estudio de factibilidad.	1- El cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicios. 2- Copia 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 HASTA 16:00.	\$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	1- El cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicios. 2- Copia de informe técnico con el estudio de factibilidad.	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 HASTA 16:00.	Dependiendo del trámite	inmediato	Clientes de EPAM
18	REACTIVACIÓN DE CUENTAS	Recepción de requerimiento para reactivación de cuentas que se encuentran con estado fuera de servicio con suspensión temporal por emergencia o causa del terremoto del ISEA	1- El cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio ya que se encuentra nuevamente el servicio de agua potable. 2- Copia de cédula de identidad y certificado de nombre del solicitante. 3- Copia de informe técnico con el estudio de factibilidad.	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 HASTA 16:00.	Gratis	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM
19	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimiento de suspensión temporal por emergencia o causa del terremoto del ISEA. Solo aplica a usuarios que fueron afectados por el terremoto ya que no se facturaron valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y se reactiven.	1- El cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de suspensión temporal por emergencia o causa del terremoto del ISEA. Solo aplica a usuarios que fueron afectados por el terremoto ya que no se facturaron valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y se reactiven. 2- Copia de informe técnico con el estudio de factibilidad.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien solicita la solicitud la cual es validada posteriormente a Cartera para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00 HASTA 16:00.	Gratis	Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cantidad de estudios de sistema a fin de que se genere futuras facturas.	Clientes de EPAM

		presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	3.033	29.610	100%
		presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	12	969	100%
		presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	973	11.053	100%
		presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	2.328	100%
		presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	37	261	100%
		presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	73	1200	100%
		presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	234	1974	100%
		presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	4	66	100%
		presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	14	127	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 revisado	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 SONDE SE 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	21	351	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	46	470	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 18H00.	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	Clientes de EPAM	presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	91	792	100%
23	LIMPIEZA FOCO 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 18H00.	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	18	106	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 18H00.	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	4	17	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 18H00.	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	2	34	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 registre el REC para poder registrarlo como usuario del Sector Público.	1- Se elaboran mensualmente los Estados en excel de todas las facturas autorizadas y elevadas al RDR para el proceso de pago. 2- Remite el Estado a Tesorería, quien coordinará posteriormente el pago. 3- Revisar el cumplimiento y cobro del tribudador de la gestión de sector del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 8H00 HASTA 18H00.	Gratuito	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.	EDIFICIO ADMINISTRATIVO edificio donde funciona el SR 10 y avenida SUJESTION DE CARTERA Y COBIANZA	SI	NO APLICA	NO APLICA	0	6.957	100%
2	TITULO FHE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACION POR DEUDA	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, NACION Y REALIZA CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite del Título de precarista	1 Mediante orden de trabajo del Técnico de Cartera y Cobranza se elaboran los Títulos de precarista	LUNES A VIERNES DE 8H00 HASTA 18H00.	Gratuito	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM edificio donde funciona el SR 10 y avenida SUJESTION DE CARTERA Y COBIANZA	SI	NO APLICA	NO APLICA	0	307	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (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:																
31/10/2018																
MENSUAL																
SERVICIO DE GESTIÓN EJECUTIVA:																
ING. HUMBERTO ALVARO GUTIERREZ																
humg@epam.gob.ec																
990342056																