




d) Los servicios que ofrecen 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 ciudadanía para la obtención del servicio) | Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios a usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas culturales, personas jurídicas, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Para proporcionar 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, teléfono, 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 (no line) | 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 | LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CLIENTES | SE INGRESA AL SISTEMA AGUA Y A TODOS LOS DATOS DE LOS MEDIDORES LUNADOS POSTERIOR A ESTO SE INICIA UN MEDIDOR AGUA Y SE PROCEDE A EMER EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO. | EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE CATASTRO A SOLICITAR LA LEGALIZACIÓN DE SU CUENTA LUNADA EL FORMULARIO CON SUS RESPECTIVOS DATOS PERSONALES, IDENTIFICACION Y SE PROCEDE A EMER LA INFORMACION REGISTRAL DEL PRECIO FORMULARIO | 1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACION 3. COPIA DE ESCRITURA (SANTALIA, LINEROS Y SELLOS) 4. INFORMACION REGISTRAL DEL PRECIO FORMULARIO | 1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR FAVOR DE COUNTER QUE ENTREGA EL TICKET DE ATENCION 2. USUARIO SOLICITA LA LEGALIZACION DE SU INSTALACION NUEVA EN GESTION DE SERVICIO DONDE SE LE DA EL FORMATO Y SE RECOPIA LA DOCUMENTACION, SE ENVIAN A CANCELAR EN CASA EL DERECHO DE LINEA Y MEDIDOR 3. SE EMITE LISTADO POR GESTION DE SERVICIO HACIA LA GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES CAMPO A TRABAJAR LA INSPECCION PARA VERIFICAR SI ES PRECEDENTE LA INSTALACION. 4. SE ENVIAN AL PERSONAL DE PROYECTO CON LA INFORMACION DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE 5. SE REPORTA LA INSTALACION REALIZADA 6. SE ENVIAN MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 7. SE ENVIAN MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA DEL MEDIDOR DE AGUA 8. SE INICIA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA | | 1. PRECIO CON A.S.S. \$ 5.124 2. PRECIO SIN A.S.S. \$ 3.660 3. C.A.S. DE 2 PLANOS \$ 40.80 4. MEDIDOR DE A.A.P.F. \$ 37.52 | 2 3 | 8 días laborables | CIUDADANÍA EN GENERAL | OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionan de SRH calle 40 y avenida 5) PLANTA BANA/ DIRECCION DE COMERCIALIZACION Y MANEJO/ GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 189 | 1.667 | 100% |
| 2 | ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIO DE NOMBRE DE ARBODADOS. | CUANDO EL PRECIO CAMBIA DE DUEÑO SE REALIZA LA ACTUALIZACION DE DATOS CORREGIENDO LA INFORMACION CATASTRAL. | EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE GESTION DE SERVICIO A SOLICITAR EL CAMBIO DE NOMBRE CON LOS DATOS CORRESPONDIENTES AL NUEVO DUEÑO CON LOS RESERVETOS DE DATOS PERSONALES, LUGO SE DERIVADO A INFORMACION REGISTRAL PARA QUE SE GUARDE AL RESPECTIVO COMERCIO. | 1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACION 3. COPIA DE ESCRITURA (SANTALIA, LINEROS Y SELLOS) 4. INFORMACION REGISTRAL DEL PRECIO FORMULARIO | 1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS POR PARTE DE LOS ASESORES DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE 3. PREVA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA CUENTA Y DE LA DOCUMENTACION SOLICITADA, SE ENVIAN A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASesor DE SERVICIO 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR RESPECTIVO EN LAS CASAS DE REGULACION, SACA COPIA AL RECIBO DE PAGO Y REGRESA A GESTION DE SERVICIO PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA. 5. SE ENVIAN LA DOCUMENTACION QUE ES EMITIDA POR GESTION DE SERVICIO MEDIANTE FORMATO CS-02 | | 1. DOMESTICO \$ 4.64 2. COMERCIAL \$ 2.209 3. INDUSTRIAL \$ 42.48 4. PARA EL SECTOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEBE INCLUIR RUC Y NOMBROAMIENTO | 3 | 24 HORAS | CIUDADANÍA EN GENERAL | OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionan de SRH calle 40 y avenida 5) PLANTA BANA/ DIRECCION DE COMERCIALIZACION Y MANEJO/ GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 80 | 487 | 100% |
| 3 | CERTIFICACIONES DE NO ADELUDA A LA EMPRESA. | EMISION DE CERTIFICACIONES PARA FIANTE DE CARACTER PERSONAL. | EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE CATASTRO A SOLICITAR UNA CERTIFICACION DE NO ADELUDA A LA EMPRESA CON LOS DATOS CORRESPONDIENTES DEL SOLICITANTE | 1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. INFORME REGISTRAL 3. NO ADELUDA VALORES A LA EPAM | 1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL ASesor DE SERVICIO 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. EL ASesor DE SERVICIO LE ENVIAN A CANCELAR LA ESPECIE VALORADA UNA VEZ FACTURADO 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR EN LAS CASAS DE REGULACION 5. EL USUARIO REGRESA A GESTION DE SERVICIO, DONDE ENTREGA LA ESPECIE VALORADA Y LE PROCEDE A IMPRIMIR Y CERTIFICAR LA INFORMACION SOLICITADA PREVIA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL Y PLANOS CATASTRAL DIGITALIZADOS Y/O FISICO, BASA LA FIRMA DE RESPONSABILIDAD DEL USUARIO 6. EL DOCUMENTO SE LO ENVIAN A LA MEDIANTE LISTADA A LA GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES PARA ADELUDAR. | | 1. \$ 2.00 | | 24 HORAS | CIUDADANÍA EN GENERAL | | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 20 | 239 | 100% |
| 4 | ATENCION DE RECLAMOS | REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS | EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL. EL ASesor Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE RECLAMO ESTABLECIDO. SI SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARA RESUELTO. | 1. COPIA DE CÉDULA 2. ESTRUCTURA ACTUALIZADA 3. ACTUALIZACION DE DATOS (nombres de clientes, a de celular) | 1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspección al amperio. 3. Retiro de Medidor si amperio. 4. Emitir informes departamentales en el sistema. 5. Apoyar o negar el reclamo. 6. Realizar estado de Reintegración. 7. Informar respuesta al usuario. | | LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS. | Gratuito | 10 días | CIUDADANÍA EN GENERAL | OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionan de SRH calle 40 y avenida 5)/ PLANTA BANA/ OFICINA DE GESTION DE ANALISIS, FACTURACION Y CONTROL. | SI | http://www.epam.gov.co/Oficinas/COMERCIALIZACION/Reclamos/ | NO APLICABLE | 230 llamadas Resueltas 189 no Resueltas | 5.931 | 100% |
| 5 | INSPECCION | REALIZAR INSPECCION EN PRECIO POR INCORPORACIONES | EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU SOLICITUD EN EL FORMATO ESTABLECIDO. EL ASesor Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE SOLICITUD. SI SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARA RESUELTO. | 1. LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACION DE DATOS: cédula de identidad, a de celular | 1. Verificar Reportes de lectura. 2. Realizar Inspección 3. Emitir informe de Inspección. 4. Informar respuesta al usuario. | | LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS. | Gratuito | 10 días | CIUDADANÍA EN GENERAL | OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionan de SRH calle 40 y avenida 5)/ PLANTA BANA/ OFICINA DE GESTION DE ANALISIS, FACTURACION Y CONTROL. | SI | http://www.epam.gov.co/Oficinas/COMERCIALIZACION/Inspeccion/ | NO APLICABLE | 117 | 1.483 | 100% |
| 6 | BENEFICIO DE TERCERA EDAD | RECEPCION DE DOCUMENTACION PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD | EL SOLICITANTE O DEL EGADO SE ACCEDE A LA ATENCION EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA APLICACION DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD | 1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. SOLICITA EL BENEFICIO A TRAVES 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 y se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación | | LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS. | Gratuito | 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM que hayan cumplido 65 años de edad, solo se aplica el beneficio en el pueblo donde habita el cliente (sea una sola cuenta) | OFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BANA/GESTION DE SERVICIO | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 29 | 276 | 100% |
| 7 | BENEFICIO POR DISCAPACIDAD | RECEPCION DE DOCUMENTACION PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD | EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDE A LA ATENCION EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA APLICACION DEL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD | 1. Presentar copia de cédula de identidad 2. 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 vive en el pueblo 2. se llena formulario y se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación | | LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS. | Gratuito | 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM que cuenta con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el pueblo donde habita el cliente (sea una sola cuenta) | OFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BANA/GESTION DE SERVICIO | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 4 | 83 | 100% |
| 8 | AUTORIZACION VENTA DE AGUA POR TANQUEROS | Compra de litros de agua para vender por tanqueros desde tomas autorizadas | Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tanquero autorizada, este puede solicitar en un módulo de atención al cliente el traslado de la compra de m3 de agua para ser transportado a través de tanqueros | 1. Estar inscrito como cliente de EPAM bajo la modalidad de venta de agua por tanqueros 2. Solicitar el traslado de la compra de m3 de agua para ser transportado a través de tanqueros | 1. El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2. se verifica en el sistema de ventas 3. posteriormente se dirige a la toma asignada para el despacho del líquido, previa la presentación de la factura debidamente cancelada | 2.14 | LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS. | m3 de agua para tanqueros *comerciales \$2.60 cooperados \$1.35 | NO | De 2 a 5 minutos aproximadamente | Cliente solo EPAM bajo modalidad tanqueros | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 0 | 0 | 100% |
| 9 | CONTRATO TANQUEROS | Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contratos, orden de compra de servicio y llevar en caso de tener agua desde tomas (sistema) - (sistema) | El dueño del tanquero envía oficio para comprar de agua por tanqueros, emisión de contratos, orden de compra de servicio y llevar en caso de tener agua desde tomas (sistema) - (sistema) | 1. Presentar oficio dirigido al Director de Gestión Comercial y de Marketing 2. copia de cédula 3. copia certificada de verificación 4. matrícula actualizada del vehículo 5. Verificación de ser cooperado del sector 6. Una vez el oficio es recibido por el sistema el respectivo ingreso, emisión de contrato, venta del servicio, lleva y venta de agua) | 1. El solicitante presenta oficio con los requisitos 2. se envía documentación 3. El Director autoriza la venta 4. Al Asesor de Servicios envía contrato, orden de pago del servicio - lleva (en caso de que retiren agua desde toma intermedia (delimitar), se cancelan facturas en Tesorería 5. Una vez el contrato es autorizado por el sistema 6. luego de que sea registrado formalmente el nuevo cliente puede acercarse directamente a cualquier casa de recuperación para realizar las posturas compras del líquido. | | LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS. | m3 de agua para tanqueros *comerciales \$2.60 *NO cooperados \$1.35 | Variable | Ciudadanía en general | | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 1 | 17 | 100% |
| 10 | ATENCION DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE CATEGORIA | Recepción de requerimiento para cambio de categoría | La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de categoría de su cuenta, sustentado los motivos para el cambio. | 1. Presentar copia de escritura autenticada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de compra | 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 envía la petición y lleva formalizado para cambio de categoría en el formato CS-RD-03 3. posteriormente se envía requerimiento a Cálculo para la atención | 3. | LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS. | Gratuito | De 2 a 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM | Presencial, oficina de Gestión de Servicios | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 10 | 49 | 100% |
| 11 | ATENCION 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 de su cuenta, sustentado con documentación. Los motivos para el cambio. | 1. Presentar copia de escritura autenticada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de compra | 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 envía la petición y lleva formalizado para cambio de nombre en el sistema 3. se cancela el valor correspondiente por esta acción. | 3. | LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS. | Doméstico: \$14.64 Comerciales: \$20.28 Industrial: \$41.92 | De 2 a 5 minutos por petición dependiente de cada caso | Clientes de EPAM | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 81 | 483 | 100% | |
| 12 | EMISION DE CERTIFICACIONES | Emisión de certificaciones, venta por trámites de demarcación, barancas, contratación pública (Bancolomb), trámites varios | La persona se acerca al módulo de atención y pide el documento de certificación de acuerdo a sus necesidades | 1. Presentar copia de cédula de identidad 2. copia de información registral de ser necesario 3. enviar 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. Al Asesor de Servicios envía la petición y lleva formalizado para cambio de nombre en el sistema 3. se cancela el valor correspondiente por esta acción. | 2.46 | LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS. | hoja de certificación \$2.00 | De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión | Ciudadanía en general | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 27 | 452 | 100% | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|------------------------------------|---|--|--|
| 13 | ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CLIENTE EN EL SISTEMA INFORMÁTICO | Actualización de datos del cliente en el sistema informático. | El cliente se acerca para ser atendido en los módulos de Gestión de Servicios y el Asesor de Servicios confirma los datos registrados del cliente. | 1 Para actualización o ingreso del dato de cédula se pide se presente la cédula para tomar los datos. 2 Para actualización de número de teléfono se consulta con el número perteneciente al titular de la cuenta. 3 Para correcciones de direcciones se consulta con Catastro. | 1 El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y el Asesor de Servicios verifica que los datos que se encuentran registrados en el sistema corresponden al titular. 2 en caso de que haya algún cambio se procede a actualizarlo en el sistema. | LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H. | Gratuito | De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del día a actualizar. | Clientes EPAM |
| 14 | SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS | Los clientes que requieren cancelar y no pueden hacerlo de contado pueden realizarlo a través de un convenio de pago. | El cliente se acerca a la Epam matriz o al Asesor de Servicios. | 1 Copia de cédula de identidad del titular de la cuenta. 2 en caso de que la persona que desea realizar el trámite no sea 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 fórmula actualizado con el detalle de la deuda. 3 el Asesor de Servicios establece conversación con el cliente a fin de definir fórmula de pago e ingresan los datos al sistema informático. 4 se firma el documento por parte del cliente y del Asesor de Servicio. | LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H. | Gratuito | De 2 a 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 15 | ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CREACIÓN DE CUENTAS | Se atiende requerimientos de clientes que han realizado trámite de legalización pero no se ha creado la cuenta. | El cliente se acerca a la Epam matriz o al Asesor de Servicios. | 1 se requiere copia del recibo con el que canceló total o parcialmente la legalización de su instalación. | 1 El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención para solicitar la creación de su cuenta la cual fue legalizada con anterioridad. 2 El Asesor de Servicios verifica datos e ingresa el requerimiento en formato CS-RG-C2 para ser derivado a Catastro para su atención. | LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H. | Gratuito | De 2 a 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 16 | ENTREGA DE KAREX | Entrega de reporte impreso con el detalle de las planillas (en m ³ y en \$) | El cliente es atendido por un Asesor de Servicios. | 1 El solicitante debe ser el titular de la cuenta. Identificar concur (concurje, Nijo) y debe tener una autorización del titular de la instalación. 2 se solicita copia de la planilla de la cuenta. | 1 El solicitante pide el detalle de su cuenta. 2 se ingresa el código de la instalación. 3 se accede a la opción de impresión del KAREX y se entrega el documento impreso con el detalle solicitado. | LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H. | Gratuito | 1 - 2 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 17 | ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE EMISIÓN DE FACTURA ELECTRÓNICA | Impresión de facturas electrónicas solicitadas por clientes. | El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento. | 1 Ser titular de la cuenta o tener autorización escrita del titular de la cuenta para acceder a la información. | 1 El cliente requiere la impresión de la factura electrónica 2 el Asesor revisa información, emite factura y entrega el documento. | LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H. | Gratuito | De 2 - 3 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta. |
| 18 | INFORMACIÓN /CONSULTAS | Dar información verbal a los clientes de acuerdo a sus requerimientos. | El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicios, o se trata de información escrita en entrega de información por correo electrónico, o se trata de información más detallada se la entrega turno para que sea atendida por los asesores de servicios. También se puede acceder información a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, etc. | 1 Cuando se trata de información requerida en las oficinas de Gestión de Servicios, los Asesores de Servicios comprueban que la entrega turno para que sea atendida por los asesores de servicios. También se puede acceder información a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, etc. | 1 El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención. 2 El solicitante explica al Asesor de Servicios la información que necesita. 3 El Asesor de servicios analiza, revisa y entrega la información requerida. 4 el solicitante solo requiere la información de manera verbal. | LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H. | Gratuito | De 5 - 10 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM, ciudadanía en general |
| 19 | RESPUESTA A RECLAMO POR FACTURACIÓN | Entrega de respuestas a clientes que han presentado reclamo por facturación. | El cliente toma un turno de atención y es atendido por un Asesor de Servicios para obtener la respuesta por facturación. | 1 Haber presentado anteriormente un reclamo por facturación. | 1 El cliente solicita un turno de "respuesta" y es atendido por el Asesor de Servicios. 2 se revisa que no exista deuda o nombre del solicitante en el archivo. 3 se envían orden para adquirir especie voladora para este trámite. 4 se llena formulario y se establecen los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor. 5 se genera orden para que el preinstalador consulte el valor total o parcial de la instalación y medidor. 6 se emite contrato de prestación de servicio. 7 se anexa copia de factura cancelada. | LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H. | Gratuito | De 2 - 10 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 20 | LLAMADAS TELEFÓNICAS A CLIENTES | Llamadas telefónicas a clientes a fin de requerir información relacionada a gestión presentada anteriormente en módulos de atención o para indicarle que su trámite está listo. | El cliente recibe la llamada que realiza el Asesor de Servicios. | 1 El cliente debe haber presentado algún requerimiento en Gestión de Servicios. | 1 el Asesor de Servicios que requiere alguna información adicional de parte del cliente para atender su requerimiento o para informarle que su trámite está listo realiza una llamada telefónica al número registrado con anterioridad. | LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H. | Gratuito | De 1 a 2 minutos por llamada | Clientes de EPAM, ciudadanía en general |
| 21 | RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/TRÁMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA | Recepción de requerimiento para legalizar instalación o para instalación nueva. | El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento de petición de una nueva instalación. | 1 Copia de cédula o información registrada de instalación. 2 copia de cédula y certificado de recepción del solicitante. | 1 se revisan los requisitos. 2 se revisa que no exista deuda o nombre del solicitante en el archivo. 3 se envían orden para adquirir especie voladora para este trámite. 4 se llena formulario y se establecen los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor. 5 se genera orden para que el preinstalador consulte el valor total o parcial de la instalación y medidor. 6 se emite contrato de prestación de servicio. 7 se anexa copia de factura cancelada. | LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H. | Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe pagar por cuenta propia materiales (tubo, collarín), malar carpita, colocar tubería y hacer listo para que la empresa realice el empalme colocando el collarín y medidor | Ciudadanía en general que requiere el servicio | |
| 22 | RECEPCIÓN DE LECTURAS | Recepción de lecturas reportadas por clientes bajo su responsabilidad. | El cliente se acerca a la EPAM y reporta su lectura, también puede reportarlo de manera telefónica o por correo. | 1 Registro de datos de la persona que reporta lectura, forma de responsabilidad. | 1 El cliente reporta a la EPAM de Servicios. 2 se verifican datos de acuerdo a los datos que se registran en el sistema. 3 se reportan los datos reportados por el cliente. 4 los reportes son enviados a la Unidad Ejecutora correspondiente. | LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H. | Gratuito | 1 - 2 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 23 | RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (lecturas) | Recepción de reclamos presentados por clientes respecto a las planillas telefónicas. | El cliente es atendido por un Asesor de Servicios. | 1 Presentación de copia de cédula de identidad y certificado de notación del reclamo. 2 en caso de que el reclamo no sea en el titular de la cuenta se debe presentar autorización del titular para atender el reclamo. 3 Foto de lectura actualizada del medidor de agua. | 1 El reclamante presenta los requisitos al Asesor de Servicios. 2 el Asesor de Servicios escucha y analiza el reclamo y se dar procedimiento realista al ingreso del reclamo para su atención en Análisis Facturación y Control. 3 caso contrario de las explicaciones necesarias al cliente a fin de aclarar la uniformidad del cliente. | LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:30H. | 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 |

| | | | | | | | |
|--|--|--------------|---|--------------|-------|--------|------|
| | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas. | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 131 | 1393 | 100% |
| | presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 151 | 1.017 | 100% |
| | presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 2 | 16 | 100% |
| | Presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 551 | 3.298 | 100% |
| | Opción en página de la Empresa, presencial en oficinas de Gestión de Servicios | Si | http://www.epam.gub.ve/clients/comprobador/intercomprobador/ | NO APLICABLE | 21 | 188 | 100% |
| | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas. | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 4.183 | 42.875 | 100% |
| | Presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 336 | 3.991 | 100% |
| | teléfono | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 217 | 1.675 | 100% |
| | presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 216 | 1.656 | 100% |
| | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas. | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 407 | 3.580 | 100% |
| | presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas. | Si | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 540 | 5.266 | 100% |

| | | | | | | | | | |
|----|--|---|--|--|--|---|---|---|-----------------------|
| 24 |  | Recepción de requerimiento de renovación del servicio de agua potable | El solicitante requiere en Gestión de Servicios la renovación del servicio de agua potable previo al pago total o parcial (máximo el 50% de la deuda) o suscripción de convenio, cuyo costo se registra en formato CS-RS-05. | 1-Pago total, parcial (máximo el 50% de la deuda) o suscripción de convenio. | 1-Se recibe requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranza el requerimiento para su atención | LUNES A VIERNES DE 8HRS A 16HRS. | \$ 4.20 | 48 horas | Clientes de EPAM |
| 25 | | RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓNES TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE | Recepción de requerimiento de suspensión temporal del servicio de agua potable | El solicitante requiere en Gestión de Servicios la suspensión del servicio de agua potable, | 1-Solicitar el requerimiento de la suspensión temporal del servicio de agua potable indicando los motivos de la petición, adjuntar copia de cédula 2-se recibe el requerimiento y los requisitos en formato CS-RS-01 | LUNES A VIERNES DE 8HRS A 16HRS. | \$ 4.20 | 48 horas | Clientes de EPAM |
| 26 | | RECEPCIÓN FUERA DE SERVICIO | El cliente solicita la atención de la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario | El solicitante requiere en Gestión de Servicios la instalación o fure de servicio de su instalación de agua potable y alcantarillado sanitario | 1-Ser el titular de la cuenta 2-no tener valores pendientes 3-no haber uso de recursos servicios (agua potable y alcantarillado sanitario) | LUNES A VIERNES DE 8HRS A 16HRS. | Gratuito | 24 días aproximadamente | Clientes de la 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 las razones generales los requisitos para esta atención | 1-Copia de cédula de identidad del solicitante 2-copia de documento de revisión de medidor anterior dado de baja, en caso de haberla 3-Se recibe la solicitud de reposición 4-se revisan los requisitos 5-se ingresa requerimiento en formato CS-RS-01 que haya sido robado copia de atención | LUNES A VIERNES DE 8HRS A 16HRS. | medidor de 1"2" \$17.51, respectivamente para registro de reposición \$1,00 | 1 semana aproximadamente | Clientes de la 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 2-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 8HRS A 16HRS. | \$100,00 pago de estudios de factibilidad | Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica | Ciudadanía en general |
| 29 | | RECEPCIÓN DE DENUNCIAS VARIAS | Recepción de denuncias presentadas en Gestión de Servicios por diferentes motivos | 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 2-Las denuncias pueden ser registradas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación | Se pueden registrar por diversos medios, no tiene horario | Gratuito | Dependencia de la verificación | Ciudadanía en general |
| 30 | | COMPROMISO DE PAGO | Compromisos que realizan clientes con la EPAM para poder honorar sus deudas, aplica cuando el cliente no puede cubrir la cuota inicial del convenio o no puede realizar un convenio de pago | El solicitante accede al módulo de atención, explica al Asesor de Servicios 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 2-El solicitante accede al módulo de atención, explica al Asesor de Servicios su imposibilidad de acceder a un convenio de pago y se establece una manera de que el cliente pueda comprometerse a cancelar un valor "X" hasta completar los parámetros normales para suscribir un convenio de pago. | LUNES A VIERNES DE 8HRS A 16HRS. | Gratuito | 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 31 | | FACTURACIÓN DIRECTA | Emisión de facturas directas por diferentes conceptos | Cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar cancelación de servicios | 1-Duplicar el servicio para la emisión de la factura 2-El cliente se acerca y presenta su requerimiento, el Asesor de Servicios pide los datos, verifica y emite la orden de facturación | LUNES A VIERNES DE 8HRS A 16HRS. | Dependiendo del trámite | inmediato | Clientes de EPAM |
| 32 | | REACTIVACIÓN DE CUENTAS | Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encontraban con estado fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia o causa del terremoto del ISA. | Cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar petición de reactivación del servicio de agua potable | 1-Estar al día en sus planillas o en el convenio de pago suscrito, presentar la solicitud por parte del titular de la cuenta o persona autorizada por el titular para realizar este trámite 2-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicios, quien debe verificar datos para la recepción del requerimiento | LUNES A VIERNES DE 8HRS A 16HRS. | Gratuito | 72 horas aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 33 | | SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA | Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia o causa del terremoto del ISA. Solo aplica a usuarios que fueron afectados por el terremoto ya que no se facturación valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y alcantarillado. | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de estar suspendido o instalación de agua potable y alcantarillado sanitario suspendido. Una vez que se establecen los servicios el cliente puede solicitar su reactivación sin perder su línea | 1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicios, quien registra su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención. | LUNES A VIERNES DE 8HRS A 16HRS. | 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. | Clientes de EPAM |

| | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|-----|-------|------|
| presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 404 | 2.447 | 100% |
| presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 13 | 109 | 100% |
| presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 20 | 183 | 100% |
| presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 71 | 669 | 100% |
| presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 2 | 23 | 100% |
| presencial, vía telefónica, correo, visitas a barrios, etc. | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 34 | 169 | 100% |
| presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 1 | 2 | 100% |
| presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 13 | 117 | 100% |
| presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 29 | 237 | 100% |
| presencial | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 5 | 59 | 100% |

