



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

(El servicio que ofrece y la forma de acceder a él, 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 usuario (proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (De indicar los requisitos del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Indicar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (para direccionar la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales de atención presencial (Indicar si es por ventanilla, oficina, línea telefónica, correo electrónico, chat en línea, ventanilla virtual, call center, teléfono interactivo)	Servicio Automatizado (Y/N)	Link para descargar el formulario de solicitud	Link para el servicio por internet (por web)	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	LEGISLACIÓN DE NUEVOS CLIENTES	SE INFORMA AL SISTEMA AGUA Y A TODOS LOS SERVIDORES DEL MEDIDOR NUEVO, POSTERIOR A ESTO SE INFORMA AL MEDIDOR AGUA Y SE PROCESA A DEMONSTRACIÓN PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	EL USUARIO SE PRESENTA AL DEPARTAMENTO DE CANTARERO Y SOLICITA LA LEGISLACIÓN DE SU CLIENTE. LUEGO EL FORMULARIO CON SUS DATOS ES ENTREGADO AL SERVIDOR AGUA Y SE PROCESA A DEMONSTRACIÓN PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN. 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN. 3. COPIA DE IDENTIFICACIÓN DE SERVIDORES AGUA Y SERVIDORES ELÉCTRICOS. 4. COPIA DE IDENTIFICACIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA. 5. COPIA DE IDENTIFICACIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA. 6. COPIA DE IDENTIFICACIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA. 7. SE ENVAÍA MEDIANTE LISTA A RESPONSABLE DE LA CUENTA AGUA. 8. SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR HORQUE DE ENTREGA EL TICKET DE ATENCIÓN. 2. USUARIO SOLICITA LA LEGISLACIÓN DE SU INSTALACIÓN NUEVA EN SECCIÓN DE SERVICIOS DONDE LE LLEVA EL FORMULARIO Y RECIBIENDO LA DOCUMENTACIÓN. SI SE VERIFICA LA ENVAÍA A CONOCER EN CASO EL DERECHO DEL LINEA Y MEDIDOR. 3. SE ENVIÁ LISTADO POR GESTIÓN DE SERVIDORES LA GESTIÓN DE CUENTAS Y CONEXIONES. 4. SE ENVAÍA AL PERSONA DE CUENTA ASIGNADA LA. 5. SE ENVAÍA EL PROCESO CON LA. 6. SE ENVAÍA EL PROCESO CON LA. 7. SE ENVAÍA MEDIANTE LISTA A RESPONSABLE DE LA CUENTA AGUA. 8. SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.		8 días laborables	CIUDADANÍA EN GENERAL				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	196	1.195	100%
2	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	ENCUADRANDO LA DEUDA TOTAL, ANOTANDO EL REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO		LÍNEA A VÍDEOS DE SERVIDOR(A) AGUA	1.5427	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL			SI	NO APLICA	NO APLICA	1.208	20.714	100%	
3	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXIÓN	PRESENTANDO EL COMPROMISO DE PAGAR LA DEUDA Y REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO		LÍNEA A VÍDEOS DE SERVIDOR(A) AGUA	1.5442	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL			SI	NO APLICA	NO APLICA	1.190	15.245	100%	
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	SE LE INDICA AL USUARIO EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE. SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.		LÍNEA A VÍDEOS DE SERVIDOR(A) AGUA	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL			SI	NO APLICA	NO APLICA	885 reclamos atendidos 186 reclamos pendientes	10.397	100%	
5	INSPECCIÓN (servicio de trabajo)	REALIZAR INSPECCIÓN EN LOS SERVIDORES DE INCONFORMIDADES	SE LE INDICA AL USUARIO EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE. SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.		LÍNEA A VÍDEOS DE SERVIDOR(A) AGUA	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL			SI	NO APLICA	NO APLICA	879	7.464	100%	
6	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	EL SOLICITANTE O DELEGADO DE ACCESO A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA ANEXIACIÓN DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD		LÍNEA A VÍDEOS DE SERVIDOR(A) AGUA	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que hayan cumplido 60 años de edad, sólo se aplica el beneficio si el cliente desde haber el dinero para votar cuenta			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	54	801	100%	
7	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	EL SOLICITANTE O DELEGADO DE ACCESO A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA ANEXIACIÓN DEL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD		LÍNEA A VÍDEOS DE SERVIDOR(A) AGUA	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuenten con un grado de discapacidad, sólo se aplica el beneficio si el cliente desde haber el dinero para votar cuenta			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	30	243	100%	
8	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TENDIDOS	Compra de unidades de agua para vender por tangentes desde línea telefónica	Una vez que se ha autorizado la venta de agua se hace autorizado la venta de agua por tangentes desde línea telefónica		LÍNEA A VÍDEOS DE SERVIDOR(A) AGUA	NO	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que realicen compras de unidades de agua por tangentes desde línea telefónica			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	30	361	100%	
9	CONTRATO FAVORABLES	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tangentes, emisión de contrato, emisión de comprobante de compra y entrega de unidades de agua desde línea telefónica	Una vez que se ha autorizado la venta de agua se hace autorizado la venta de agua por tangentes desde línea telefónica		LÍNEA A VÍDEOS DE SERVIDOR(A) AGUA	NO	Variable	Clientes de EPAM que realicen compras de unidades de agua por tangentes desde línea telefónica			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	11	100%	
10	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimientos para cambio de nombre en la cuenta	La persona se acerca al módulo de atención y pide un cambio de nombre en la cuenta de agua. Se realiza el cambio de nombre en el sistema de atención y se entrega el documento de actualización de los datos para el caso de pago.		LÍNEA A VÍDEOS DE SERVIDOR(A) AGUA	Gratuito	De 2 a 3 minutos por persona dependiendo de cada caso	Clientes de EPAM			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	107	1165	100%	
11	EMISIÓN DE CERTIFICADOS	Emisión de certificaciones para clientes que requieren un certificado de agua	La persona se acerca al módulo de atención y pide un certificado de agua. Se realiza el certificado de agua en el sistema de atención y se entrega el documento de actualización de los datos para el caso de pago.		LÍNEA A VÍDEOS DE SERVIDOR(A) AGUA	Gratuito	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	40	243	100%	
12	SUCESIÓN DE CONVENIO	Un cliente que requiere cambiar su deuda y no puede hacerlo en ventanilla	El cliente se acerca a la línea telefónica y solicita el cambio de deuda. Se realiza el cambio de deuda en el sistema de atención y se entrega el documento de actualización de los datos para el caso de pago.		LÍNEA A VÍDEOS DE SERVIDOR(A) AGUA	Gratuito	De 2 a 3 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	403	9.036	100%	



10	INFORMACIÓN CONSULTIVA	El cliente solicita en las oficinas de Gestión de Servicio, el servicio de información sobre los procedimientos a seguir en el trámite de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable.	1 Cuando se trata de información requerida en las oficinas de Gestión de Servicio, los Asesores de Servicio, verifican que el cliente ha presentado la documentación necesaria y entregada en la forma correcta, se entregan los datos de la información solicitada al cliente. 2 Si el cliente solicita información por correo electrónico, se genera un correo electrónico con la información solicitada y se envía al cliente.	1 El Asesor de Servicio verifica que el cliente ha presentado la documentación necesaria y entregada en la forma correcta. 2 Si el cliente solicita información por correo electrónico, se genera un correo electrónico con la información solicitada y se envía al cliente.	1 LINEA AEREA DE SERVICIO AL CLIENTE	Gratuito	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, incluidos en general
11	RECEPCION DE REQUERIMIENTO DE SOLICITACION DE TRABAJO DE INSTALACION NUEVA	Recepción de requerimiento para que se instale un nuevo punto de suministro de agua potable.	1 El cliente se acerca a una de las oficinas de atención al cliente de la oficina de Gestión de Servicio para presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 2 El cliente debe presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable con los datos personales y de contacto de la persona que solicita el servicio. 3 El cliente debe presentar una copia de su identificación personal y una copia de su identificación profesional (si aplica). 4 El cliente debe presentar una copia de su identificación profesional (si aplica) y una copia de su identificación personal (si aplica).	1 Se revisan los requisitos. 2 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 3 Se genera un correo electrónico con la información solicitada y se envía al cliente. 4 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable.	1 LINEA AEREA DE SERVICIO AL CLIENTE	Gratuito	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, incluidos en general
12	RECEPCION DE RECLAMOS DE PLUMBERIA (DESCARGAS)	Recepción de reclamos de plomería por problemas de drenaje en las viviendas.	1 El cliente se acerca a una de las oficinas de atención al cliente de la oficina de Gestión de Servicio para presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 2 El cliente debe presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable con los datos personales y de contacto de la persona que solicita el servicio. 3 El cliente debe presentar una copia de su identificación personal y una copia de su identificación profesional (si aplica). 4 El cliente debe presentar una copia de su identificación profesional (si aplica) y una copia de su identificación personal (si aplica).	1 Se revisan los requisitos. 2 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 3 Se genera un correo electrónico con la información solicitada y se envía al cliente. 4 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable.	1 LINEA AEREA DE SERVICIO AL CLIENTE	Gratuito	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, incluidos en general
13	RECEPCION DE RECONOCIMIENTOS	Recepción de requerimientos de reconocimiento del servicio de agua potable.	1 El cliente se acerca a una de las oficinas de atención al cliente de la oficina de Gestión de Servicio para presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 2 El cliente debe presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable con los datos personales y de contacto de la persona que solicita el servicio. 3 El cliente debe presentar una copia de su identificación personal y una copia de su identificación profesional (si aplica). 4 El cliente debe presentar una copia de su identificación profesional (si aplica) y una copia de su identificación personal (si aplica).	1 Se revisan los requisitos. 2 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 3 Se genera un correo electrónico con la información solicitada y se envía al cliente. 4 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable.	1 LINEA AEREA DE SERVICIO AL CLIENTE	Gratuito	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, incluidos en general
14	RECEPCION DE SUSCRIPCIONES TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de suscripción temporal del servicio de agua potable.	1 El cliente se acerca a una de las oficinas de atención al cliente de la oficina de Gestión de Servicio para presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 2 El cliente debe presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable con los datos personales y de contacto de la persona que solicita el servicio. 3 El cliente debe presentar una copia de su identificación personal y una copia de su identificación profesional (si aplica). 4 El cliente debe presentar una copia de su identificación profesional (si aplica) y una copia de su identificación personal (si aplica).	1 Se revisan los requisitos. 2 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 3 Se genera un correo electrónico con la información solicitada y se envía al cliente. 4 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable.	1 LINEA AEREA DE SERVICIO AL CLIENTE	Gratuito	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, incluidos en general
15	REPOSICION DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta por readecuación.	1 El cliente se acerca a una de las oficinas de atención al cliente de la oficina de Gestión de Servicio para presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 2 El cliente debe presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable con los datos personales y de contacto de la persona que solicita el servicio. 3 El cliente debe presentar una copia de su identificación personal y una copia de su identificación profesional (si aplica). 4 El cliente debe presentar una copia de su identificación profesional (si aplica) y una copia de su identificación personal (si aplica).	1 Se revisan los requisitos. 2 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 3 Se genera un correo electrónico con la información solicitada y se envía al cliente. 4 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable.	1 LINEA AEREA DE SERVICIO AL CLIENTE	Gratuito	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, incluidos en general
16	EMISION DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad.	1 El cliente se acerca a una de las oficinas de atención al cliente de la oficina de Gestión de Servicio para presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 2 El cliente debe presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable con los datos personales y de contacto de la persona que solicita el servicio. 3 El cliente debe presentar una copia de su identificación personal y una copia de su identificación profesional (si aplica). 4 El cliente debe presentar una copia de su identificación profesional (si aplica) y una copia de su identificación personal (si aplica).	1 Se revisan los requisitos. 2 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 3 Se genera un correo electrónico con la información solicitada y se envía al cliente. 4 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable.	1 LINEA AEREA DE SERVICIO AL CLIENTE	\$300,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de recursos y tiempo de la oficina Técnica	Clientes de EPAM, incluidos en general
17	FACTURACION DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos.	1 El cliente se acerca a una de las oficinas de atención al cliente de la oficina de Gestión de Servicio para presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 2 El cliente debe presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable con los datos personales y de contacto de la persona que solicita el servicio. 3 El cliente debe presentar una copia de su identificación personal y una copia de su identificación profesional (si aplica). 4 El cliente debe presentar una copia de su identificación profesional (si aplica) y una copia de su identificación personal (si aplica).	1 Se revisan los requisitos. 2 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 3 Se genera un correo electrónico con la información solicitada y se envía al cliente. 4 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable.	1 LINEA AEREA DE SERVICIO AL CLIENTE	Dependiendo del trámite	Inmediato	Clientes de EPAM, incluidos en general
18	REACTIVACION DE CUENTA	Recepción de requerimientos para reactivación de una cuenta que ha sido suspendida por falta de pago de la cuota de agua potable.	1 El cliente se acerca a una de las oficinas de atención al cliente de la oficina de Gestión de Servicio para presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 2 El cliente debe presentar el formulario de solicitud de instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable con los datos personales y de contacto de la persona que solicita el servicio. 3 El cliente debe presentar una copia de su identificación personal y una copia de su identificación profesional (si aplica). 4 El cliente debe presentar una copia de su identificación profesional (si aplica) y una copia de su identificación personal (si aplica).	1 Se revisan los requisitos. 2 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable. 3 Se genera un correo electrónico con la información solicitada y se envía al cliente. 4 Se entrega al cliente una copia de los requisitos que se deben cumplir para la instalación de un nuevo punto de suministro de agua potable.	1 LINEA AEREA DE SERVICIO AL CLIENTE	Gratuito	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, incluidos en general

prevencional, control electrónico, Saneamiento	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	2.574	26.577	100%
EMPRESA PUBLICA AGUAS DE SANTIAGO AVENIDA Y AVENIDA PARADISALENTE CALLES 7 Y 8 Y OCEANOS CASERIO Y CASERIO (CALLE) para el suministro de agua potable (CALLE 20 Y AVENIDA 1)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	12	969	100%
prevencional, control electrónico, Saneamiento	SI	NO APLICA	NO APLICA	918	10.080	100%
prevencional, control electrónico, Saneamiento	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	2.928	100%
prevencional	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	42	324	100%
prevencional	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	62	1127	100%
prevencional	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	203	1740	100%
prevencional	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	12	62	100%
prevencional	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	9	113	100%



19	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimiento para suspender temporalmente el servicio de agua en caso de emergencia del I.A.A. Solo aplica a unidades de agua potable y saneamiento para el momento en que se fabricaron y sobre hasta que no se reactúe el servicio de agua potable y saneamiento.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de suspensión de servicio de agua potable y saneamiento. Una vez que se establecen las condiciones de suspensión de servicio, se procede a la suspensión de servicio.	1- Solo se requiere que el cliente se acerque a la oficina de atención al cliente para solicitar el servicio de suspensión de servicio de agua potable y saneamiento.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recoge su solicitud y la cual es trasladada posteriormente a Gestión para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00 HORAS	Central	Si media durante el día en que se suspende el servicio, se realiza el cobro de la factura correspondiente en el sistema y se emite un comprobante de pago.	Clientes de EPAM	Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	9	100%
20	RECIBIDA DE ORDENES DE MEDICIONES	Recepción de requerimiento para revisión de mediciones cuando existen requerimientos para un recuento.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de revisión de mediciones de agua potable.	1- Solo se requiere que el cliente se acerque a la oficina de atención al cliente para solicitar el servicio de revisión de mediciones de agua potable.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recoge su solicitud y la cual es trasladada posteriormente a Definiciones y Control para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00 HORAS	Central	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 30 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Clientes de EPAM	Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	17	330	100%
21	QUEJAS URGENTES	Recepción de quejas de servicio por diferentes motivos.	El usuario puede presentar su queja de manera verbal, escrita, por correo, telefónica o en persona, la cual es recibida en cuenta para revisión.	1- No requiere requisitos, la queja puede ser analizada.	1- Las quejas pueden ser recogidas por diferentes medios y derivadas a los canales operativos respectivos para su procesamiento.	Se pueden recibir por diferentes medios, ya sea por correo.	Central	Dependiente de la verificación.	Clientes de la EPAM	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	20	424	100%
22	RECLAMOS TÉCNICOS	Recepción de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos de agua, saneamiento o de agua potable.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, quien realiza un registro para ser derivado al área técnica.	No requiere requisitos.	Se derivan a la Unidad Ejecutora para su respectiva verificación.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00 HORAS	Central	De 2 a 5 minutos dependiendo del momento de atención del Asesor y la gravedad del cliente, en el punto de atención se atiende al reclamante.	Clientes de EPAM	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	34	701	100%
23	LÍNEAS FLEJE OFICIO	Recepción de requerimiento de servicio para aprobación de presupuesto con verificación documental.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, quien realiza su requerimiento el cual es enviado al área técnica.	No requiere requisitos.	Se derivan a la Unidad Ejecutora para su respectiva verificación.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00 HORAS	Central	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 5 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Clientes de EPAM	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	8	88	100%
24	APROBACIÓN Y SELLADO DE PLANOS	Recepción de requerimiento de servicio para aprobación y sellado de planos.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, quien realiza su requerimiento el cual es enviado al área técnica.	1- Solo se requiere que el cliente se acerque a la oficina de atención al cliente para solicitar el servicio de aprobación de planos.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recoge su solicitud y la cual es trasladada posteriormente a Gestión para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00 HORAS	Central	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 30 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Clientes EPAM	Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	13	100%
25	PREFACTIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS	Recepción de requerimiento de servicio para pre-factibilidad de servicios básicos.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio, quien realiza su requerimiento el cual es enviado al área de operaciones correspondiente.	1- Solo se requiere que el cliente se acerque a la oficina de atención al cliente para solicitar el servicio de pre-factibilidad de servicios básicos.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recoge su solicitud y la cual es trasladada posteriormente a Operaciones Comerciales para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00 HORAS	Central	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 30 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Clientes de EPAM	Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	9	32	100%
1	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	ALTADESA, GRABAR Y ENVIAR FACTURA AL SECTOR PÚBLICO PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PÁGINA WEB A COMPROMISO ELECTRÓNICO	La Institución Pública solicita su pago al EPAM para poder registrar como usuario del Sector Público.	1- Se elaboran mensualmente los listados en excel de todas las facturas subrevisadas y elevadas al rider para el proceso de pago. 2- Remite el listado a Tareas, quien controlará posteriormente el pago. 3- Realizar el cumplimiento y obtener el indicador de la gestión de calidad del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00 HORAS	Central	Del 1 al 25 de mes.	Institución Pública.	Presencial	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	519	100%
2	TÍTULO PRE COACTIVO	HECHOS DE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	EL USUARIO CONCILIA LA DEUDA TOTAL, MEDIANTE REALIZACIÓN DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, inicia la recepción del título del Título Pre Coactivo.	Mediante orden de trabajo del Técnico de Cartera y cobros se elaboran los Títulos de Precoactiva	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00 HORAS	Central	8 DÍAS	Ciudadanía en General.	Presencial	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	307	100%

Fecha actualización de la información:		30/09/2018
Responsable de actualización de la información:		SE/NOVA
Usuario responsable de la información: TITULO DE		SECRETARÍA DE OPERACIONES COMERCIALES
Responsable de la Unidad Posedora de la Información del Literal (c):		SIG. HUBERTO ALVARO GUERRER
Correo electrónico del o la responsable de la Unidad Posedora de la Información:		hguerrero@epam.gub.gu
Número telefónico del o la responsable de la Unidad Posedora de la Información:		061000000