

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

os 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 ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar 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 o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Tipos 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 (S/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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CLIENTES.	SE INGRESA AL SISTEMA OPERASAMARTILEX, TODOS LOS DATOS DEL ABONADO NUEVO, POSTERIOR A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE LEGALIZA EN EL SISTEMA COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGA SU CONSUMO.	1. CEDULA DE CIUDADANÍA 2. CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (PARAFUSIL, LINEAZOR Y SELLOS) 4. CERTIFICADO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, EL COUNTER QUE ENTREGA EL TIOET DE TURNO DE ATENCION 2. USUARIO SOLICITA LA INSTALACION NUEVA EN GESTION DE SERVICIOS SONDE SE LLENA LOS DATOS EN EL SISTEMA OPEN SMARTILEX SE RECOPILA LA DOCUMENTACION, SI ES VERIFICABLE SE ENVIA A CANCELAR EN CASO EL DERECHO DE LINEA Y MEDIDOR, CASO CONTRARIO SE SOLICITA UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD. 3. SE REMITE LISTADO POR GESTION DE SERVICIOS HACIA LA GESTION DE OPERACIONES COMERCIALES 4. OPERACIONES COMERCIALES ENVIA AL PERSONAL DE CAMPO A REALIZAR LA INSPECCION PARA VERIFICAR SI ES PROCEDENTE LA INSTALACION. 5. SI ES VIABLE SE PROCEDE CON LA INSPIACION DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE 6. SE REPORTA LA INSTALACION REALIZADA. 7. SE ENVIA AL USUARIO LA INFORMACION DE LA OPERACION DE LA CIUDADANIA	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	1. PREDIO CON A.A.S. \$ 99,83 2. PREDIO SIN A.A.S. \$ 84,85 3. CASAS DE PLANTAVIC CON A.A.S \$ 114,68	20 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	214	100%
2	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ABONANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re conexión	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	1. \$ 4.27	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	NO APLICA	NO APLICA	0	3.776	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 las órdenes de reconexión	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	1. \$ 4.62	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	NO APLICA	NO APLICA	31	4.478	100%
1	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTION 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 RESULTADO.	1.- Verificar Reportes de lectura. 2.- Inspeccionar si amerita. 3.- Retiro de Medidor si amerita. 4.- Enviar informes departamentales en el sistema. 5.- Agradar o negar el reclamo. 6.- Realizar calculo de Reintegración. 7.- Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	Gratis	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	Se acciona/compro	NO APLICA	156	9.435	100%
2	INSPECCIÓN (ordenes de trabajo)	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTION 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 REQUERIMIENTO SERÁ ENTENDIDO	1.- Verificar Reportes de lectura. 2.- Realizar Inspección 3.- Enviar informes departamentales en el sistema. 4.- Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	Gratis	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	Se acciona/compro	NO APLICA	0	545	100%
3	BENEFICIO DE TERCERA EAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDE A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y SOLICITA LA APLICACIÓN DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	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 OBDHO HASTA 16:00HS.	Gratis	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que hayan cumplido 65 años de edad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita al cliente (una sola cuenta)	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	12	759	100%
4	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDE A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y SOLICITA LA APLICACIÓN DEL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1.- El solicitante presenta copia de cédula de identidad 2.- Certificado de discapacidad mínima al 30% 3.- Solicitar el beneficio a través de formato	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	Gratis	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuente con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita al cliente (una sola cuenta)	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	2	269	100%
5	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de órdenes de agua para retirar por tanqueros desde tomas autorizadas	Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tanquero determinado, este puede solicitar en los módulos de atención o cuando necesadas la compra de agua para ser transportada a través de tanqueros	1.- El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua por tanqueros 2.- La misma se cancela en las cajas recaudadoras 3.- Posteriormente se dirige a la tomas asignada para el despacho del líquido, previo la presentación de la factura y establecimiento cancelado	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	m3 de agua para tanqueros *Cooperados: \$0,65 *NO Cooperados \$1,15	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Cliente se EPAM bajo modalidad tanqueros		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	108	460	100%
6	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contratos, ordenes de compra de servicio y llave (en el caso de retirar agua desde Toma Intermedia - Teleseñal)	1) El cliente del tanquero envía oferta para que se autorice la venta, adjunta requisitos, una vez autorizada se procede a emitir contrato, orden de venta de servicio y llave (si el agua es retirada en Toma Intermedia - Teleseñal)	1.- El solicitante presenta oficio con los requisitos 2.- se envía documentación 3.- El Director autoriza la venta 4.- El Asesor de Servicios entrega contrato, orden de pago del servicio + llave (en caso de que retire agua desde Toma Intermedia) (Teleseñal), se cancela factura en Tesorería 5.- se envía contrato para paralización de llave 6.- se firma el contrato formalmente en el nuevo cliente para acercarse directamente a cualquier caja de recaudación para realizar las posteriores compras del líquido.	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	m3 de agua para tanqueros *Cooperados: \$0,65 *NO Cooperados \$1,15	Variable	Ciudadanía en general		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	5	100%
7	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimientos 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 de la cuenta, sustentado con documentación los motivos para el cambio.	1.- El titular de la cuenta o la persona autorizada por el titular presenta su requerimiento ante el Asesor de Servicios sustentando los motivos de la petición 2.- 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 OBDHO HASTA 16:00HS.	Domenio: \$14,64 Comercial \$29,28 Industrial \$43,92	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo de cada caso	Clientes de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	44	1200	100%
8	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones varias para trámites de documentación, licencias, contratación pública (labores), trámites varios	La persona se acerca al módulo de atención y pide se le extienda certificación de acuerdo a sus necesidades	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 cuáles son los requisitos a presentar 3.- Se verifica datos, se envía certificación	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	hoja de certificación \$2,00	De 3 a 10 minutos dependiendo de la revisión	Ciudadanía en general		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	5	302	100%
9	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieren cancelar su deuda y no pueden hacerlo de contado pueden realizarlo a través de un convenio de pago.	El cliente se acerca a la Epam matriz - en la planta baja - Gestión de Servicios	1.- El cliente debe de cancelar el pago 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 3.- Se firma el documento por parte del cliente y del Asesor de Servicio	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	Gratis	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	229	5.907	100%
10	INFORMACIÓN /CONSULTAS	Dar información varia a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	El cliente se acerca las oficinas de Gestión de Servicio, si se trata de información sancita es entregada físicamente por la persona que entrega los turnos de atención, si se trata de información más detallada se le entrega turno para que sea atendido por los asesores de servicios. También se puede acceder a información a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, etc.	1.- El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención que la persona que requiere información sea el titular de la cuenta 2.- El solicitante explica al Asesor de Servicios la información que necesita 3.- El Asesor de servicios analiza, revisa y entrega la información requerida	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	Gratis	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	2.662	28.195	100%
11	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/CONTRAMITE PARA INSTALACION NUEVA	Recepción de requerimientos para legalizar instalación de agua potable	El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento de petición de una nueva instalación	1.- El solicitante se acerca a las oficinas de Gestión de Servicios, los Asesores de Servicios comprueban que la persona que requiere información sea el titular de la cuenta 2.- El solicitante explica al Asesor de Servicios la información que necesita 3.- El Asesor de servicios analiza, revisa y entrega la información requerida	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	DOMESTICA: 172' con A.A.S. \$51,24, sin A.A.S. \$36,40, 3/4" con A.A.S. \$61,96, sin A.A.S. \$36,95, 1" con A.A.S. \$143,47, sin A.A.S. \$102,48. COMERCIAL: 172' con A.A.S. \$194,71, sin A.A.S. \$139,08, 3/4" con A.A.S. \$210,07, sin A.A.S. \$208,62, 1" con A.A.S. \$512,40, sin A.A.S. \$366,00, 2" con A.A.S. \$891,74, sin A.A.S. \$648,10, 3" con A.A.S. \$2922,32, sin A.A.S. \$4448,40, 4" con A.A.S. \$11448,40	Variable de quince a veinte días 3.- se envía orden para adquirir espacio autorizado 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 patrocinador cancele el valor total de parcial de la instalación y medidor 7.- se envía copia de factura cancelada	Ciudadanía en general que requiere el servicio	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	34	1.127	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 Servicios a quien presenta los requisitos, expone su reclamo y cual es maltratado de no ser procedente se agenda para ser atendido al área de Análisis, Facturación y Control para su atención	1.- El reclamo se presenta los requisitos al Asesor de Servicios 2.- El Asesor de Servicios evalúa y analiza el reclamo y de ser procedente realiza al ingreso del reclamo para su atención en Análisis Facturación y Control 3.- Caso contrario de las explicaciones recibidas el cliente e fin de aclarar la inconformidad del cliente.	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	Gratis	100 a 30 minutos dependiendo del reclamo. 2.- El Asesor de Servicios envía la atención al reclamo y la atención del Asesor y la apertura está en las explicaciones.	Clientes de EPAM	presencial, correo electrónico, oficio, llamadas telefónicas	SI	NO APLICA	NO APLICA	101	873	100%
13	RECEPCIÓN DE RECONEXIONES	Recepción de requerimientos de reconexión del servicio de agua potable previo a pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio, cuya orden es ingresada al formato CS-RG-09.	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la reconexión del servicio de agua potable previo a pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio.	1.- Pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio. 2.- Se acepta el requerimiento por parte de Asesor de Servicio, se remite a Cartera y Cotribuye al requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE OBDHO HASTA 16:00HS.	\$ 4,20	48 horas	Clientes de EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%

14	RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓN TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de corte temporal de 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 3 se recibe el requerimiento y los requisitos en formato CS-RG-01	1- Se recibe el 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 08H00 HASTA 16H30.	5 A 20	48 horas	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	8	259	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-Copia de cédula de identidad del solicitante 2-Copia de documento de revisión de medidor anterior dado de baja, en caso de que haya sido robado copia de denuncia	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 08H00 HASTA 16H30.	medidor de 1/2" \$37,52, espece valorada para registro de reposición \$3,00	1 semana aproximadamente	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	54	769	100%
16	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad.	Acercame a Gestión de Servicio para tramitar el pago de estudio de factibilidad.	1- Presentación 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 08H00 HASTA 16H30.	\$100,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en Área Técnica	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	86	2265	100%
17	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicios	1-Justificar el servicio para la emisión de la factura.	1- 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 08H00 HASTA 16H30.	Dependiendo del trámite	inmediato	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	15	100%
18	REACTIVACIÓN DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encontraban con estatus fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del ISEA.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio de agua potable	1- Estar al día en sus planillos o en el convenio de pago suscrito, presentar la solicitud por parte del titular de la cuenta a persona autorizada por el titular para realizar este trámite	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 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	72 horas aproximadamente	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
19	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del ISEA. 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 a facturar el budo.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de suspensión temporal del servicio de agua potable	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite 2- se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Cartera.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Cartera para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	en tiempo que tarda en mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cambio de estado en el sistema a fin de que	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	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	Cliente se acerca a Gestión de Servicio 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 Defraudación y Control.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Defraudación y Control para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	57	45	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 su revisión.	1- No requiere requisitos, la queja puede ser anónima.	1- Las quejas pueden ser recibidas por diferentes medios y derivadas a la unidad ejecutora respectiva para su comprobación	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	Dependiendo de la verificación	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	30	667	100%
22	RECLAMOS TÉCNICOS	Recepción de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos en el campo, ya sea por falta de agua, escapes en la vía pública entre otros.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, empuje su reclamo y se ingresa para ser derivado al Área Técnica	1- No requiere requisitos	Se derivan a la unidad ejecutora para su respectiva verificación	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 8 a 17 horas dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	174	721	100%
23	LIMPIEZA POZO SÉPTICO	Recepción de requerimiento de usuarios para limpieza de pozo séptico con vehículo Sifonero.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al Área Técnica	1- No requiere requisitos	Se derivan a la Unidad Ejecutora para su respectiva solución	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 5 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	10	109	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 Servicios, 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 Cartera	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Cartera para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	19	100%
25	PREFACTIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS	Recepción de requerimiento de usuarios para Prefactibilidad de Servicios Básicos	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, 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 Cartera	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Operaciones Comerciales para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	22	100%
1	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y ELEVAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROMIENTE ELECTRONICO	La Institución Pública solicita se ingrese el RUC para quedar registrado como usuario del Sector Público.	1- Se elaboran mensualmente los listados en excel de todas las facturas autorizadas y elevadas al rider para el proceso de pago. 2- Remite el listado a T econtrol, quien constatará posteriormente el pago. 3- Revisar el cumplimiento y cobro del indicador de la gestión de cobro del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.	http://www.epam.gob.ec/clientes/compromientes-electronicos/	SI		NO APLICA	583	2.043	100%
2	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ABONA O REALIZA CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite del Título de precoactivo	1- Mediante orden de trabajo del Técnico de cartera y cobranzas se elaboran los Títulos de precoactivo	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)/OFICINA DE CARTERA Y COBRANZA	SI	NO APLICA	NO APLICA	5/N	5/N	100%

Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/04/2020
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	DIARIA
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (i):	GERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (i):	ING. CINTHYA RÍGUEZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	comercio@epam.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	262677