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

ios que ofrecce y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo 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,	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CLIENTES.	SE INGRESA AL SISTEMA OPENSMARTFLEX, 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 PAGUE SU CONSUMO.	EL USUARIO SE PRESENTA CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS: COPIA DE ESCRITURA, CERTIFICADO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD ACTUALIZADO, CEDULA DE CIUDADANIA Y CERTIFICADO DE VOTACIÓN AL ÁREA DE	1. CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (CARÁTULA, LINDEROS 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 TICKET DE TURNO DE ATENCIÓN 2, USUARIO SOLICITA LA INSTALACIÓN NUEVA EN GESTION DE SERVICIOS DONDE SE LLENA LOS DATOS EN EL SISTEMA OPEN SMARTFLEX SE RECOPILA LA DOCUMENTACION, SI ES VERIFICABLE SE ENVIA A CANCELAR EN	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	1. PREDIO CON AA.SS. $ 99,82 2. PREDIO SIN AA.SS. $ 84,85 3. CASA DE 2 PLANTAS CON AASS $ 114,64 COSTOS INCLUYEN MEDIDOR DE AGUA	20 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	94	381	100%
2	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL , ABONANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentaciòn del comprobante de pago, solicita la orden de re conexiòn	1- Mediante orden de trabajo se filtra la informaciòn de los clientes deudores desde dos meses .	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	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 RECONEXION	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RE-CONEXION	Servicio al cliente remite todos los días las órdenes de reconexión	1-Servicio al Cliente remite todos los dias las òrdenes de re conexiòn	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	1. $ 4.62	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL		Si	NO APLICA	NO APLICA	121	4.959	100%
1	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUSARIOS	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.	1.-LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATO: cédula de identidad, # de celular .	1.- Verificar Reportes de lectura. 2.- Inspeccion si amerita. 3.-Retiro de Medidor si amerita. 4.-Emitir informes departamentales en el sistema. 5.-Aprobar o negar el reclamo. 6.-Realizar calculo de Reliquidacion. 7.-Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	10 dias	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	Si	.ec/clientes/compr	NO APLICA	165	9.600	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	1. LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de celular .	1.-Verificar Reportes de lectura. 2.-Realizar Inspeccion 3.-Emitir informe de inspección. 4.- Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	10 dias	CIUDADANÍA EN GENERAL		Si	.ec/clientes/compr	NO APLICA	215	1.740	100%
3	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	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	1-PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2-SOLICITA EL BENEFICIO A TRAVÉS DE FORMATO	1-El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta mismo que debe haber cumplido los 65 años de edad 2-se llena formulario , se envía	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que hayan cumplido 65 años de edad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	12	795	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	1-Presentar copia de cédula de identidad 2-certificado de discapacidad mínima el 30% 3-solicitar el beneficio a través de formato	1-El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta y certificado de discapacidad del titular o familiar con discapacidad que viva en el predio	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuente con carnet de discapacida, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3	279	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 cajas	1-Estar ingresado como cliente de EPAM bajo la modalidad de venta de agua por tanqueros	1-El solicitante se acerca a los modulos de atencion y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2-La misma se cancela en las cajas recaudadoras	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	m3 de agua para tanqueros *cooperados: $0,65 *NO cooperados $1,15	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Cliente sde EPAM bajo modalidad tanqueros		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	158	841	100%
6	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contrato, órdenes de compra de servicio y llave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia - telemetría)	El dueño del tanquero envia oficio para que se autorice la venta, adjunta requisitos. Una vez autorizado se procede a emitir contrato, orden de venta de servicio y llave (si el agua es retirada en Toma Intermedia - Telemetría)	1-Presentar oficio dirigido al Director de Gestión Comercial y de Marketing 2-copia de cédula 3-copia certificado de votación 4-matrícula actualizada del vehículo 5-certificación de ser cooperado de ser el caso (con estos documentos se autoriza el	1-El solicitante presenta oficio con los requisitos 2-se revisa documentación 3-el Director autoriza la venta 4-el Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio + llave (en caso de que retiren agua desde toma Intermedia (telemetria), se cancelan facturas en Tesorería 5-se envía contrato para activación de	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	m3 de agua para tanqueros *cooperados: $0,65 *NO cooperados $1,15	Variable	Ciudadanía en general	OFICINAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	7	100%

7	ATENCION 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	1-Presentar copia de escritura actualizada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de conyuges	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	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Doméstica: $14,64 Comercial $29,28 Industrial $43,92	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo de cada caso	Clientes de EPAM	ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	40	1301	100%
8	EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones varias para trámites de desmembración, bancarios, contratación pública (laboral), trámites varios	La persona se acerca al módulo de atención y pide se le extienda certificación de acuerdo a sus necesidades	1-Presentar copia de cédula de identidad 2-copia de información registral de ser necesario 3-estar al día en sus planillas	1-El solicitante se acerca al módulo de atención y presenta su requerimiento indicando para que necesita el documento de certificación 2-el Asesor de Servicios indica cuales son los requisitos a presentar	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	hoja de certificación $2,00	De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión	Ciudadanía en general		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	9	323	100%
9	SUSCRIPCION 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-Copia de cédula de identidad del titular de la cuenta 2-en caso de que la persona que se acerca no es el titular de la cuenta debe tener una autorización por parte del titular	1-Presentación de los requisitos por parte de la persona que va a suscribir el convenio 2-se imprime kárdex actualizado con el detalle de la deuda 3-el Asesor de Servicios entabla	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadament	Clientes de EPAM		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	160	6.364	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 infomación sencilla es entregada ágilmente por la persona que entrega los turnos de atención, si se	1-Cuando se trata de información requerida en las oficinas de Gestión de Servicios, los Asesores de Servicios comprueban que la persona que requiere información sea la titular de la cuenta 2-Si se trata de información	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	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general	Ppresencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	6.213	37.141	100%
11	RECEPCION DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACION/TRAMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimientos para legalizar instalacion 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-Copia de escritura o información registral actualizada 2-copia de cédula y certificado de votación del solicitante	1-Se revisan los requisitos 2-se revisa que no exista deuda a nombre del solicitante y en el predio 3-se emite orden para adquirir especie valorada para este trámite 4-se llena el formulario y se establecen los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor 5-se genera orden para que el peticionario cancele el valor total o parcial de la instalación y medidor 6-se emite contrato de prestación de	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	DOMESTICA: 1/2" con AA.SS. $51,24, sin AA.S $36,60; 3/4" con AA.SS. $81,98, sin AA.SS. $58,56; 1" con AA.SS. $143,47, sin AA.SS. $ 102,48. COMERCIAL: 1/2" con AA.SS. $194,71, sin AA.SS. $139,08; 3/4" con AA.SS. $292,07, sin	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubos, collarín), realizar zanja, colocar tubería y tener listo para que la empresa realice el empate	Ciudadanía en general que requiera el servicio	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	76	1.273	100%
12	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (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 el cual es analizado y de ser procedente se ingresa para	1-Presentación de copia de cédula de identidad y certificado de votación del reclamante 2-en caso de que el reclamante no sea el titular de la cuenta se deberá presentar autorización del titular para atender el reclamo	1-El reclamante presenta los requisitos al Asesor de Servicios 2-el Asesor de Servicios escucha y analiza el reclamo y de ser procedente realiza al ingreso del reclamo para su atención en Análisis Facturación y Control	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 a 10 minutos dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las explicaciones brindadas por el	Clientes de EPAM	presencial, correo electrónico,oficios, llamadas telefónicas	Si	NO APLICA	NO APLICA	367	2.202	100%
13	RECEPCIÓN DE RECONEXIONES	Recepción de requerimientos de reconexión del servicio de agua potable	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la reconexión del servicio de agua potable previo al 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.	1-Se recepta requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranzas el requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	$ 4,20	48 horas	Clientes de EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
14	RECEPCION DE SUSPENSIONES TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de corte 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 suspension temporal del servicio de agua potable indicando los motivo de la petición, adjuntar copia de cédula 2-se recepta el requerimiento y los requisitos en formato CS-RG-01	1-Se recepta 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.	$ 4,20	48 horas	Clientes de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	5	283	100%
15	REPOSICION 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	1-Copia de cédula de identidad del solicitante 2-copia de documento de revision de medidor anterior dado de baja, en caso de que haya sido robado copia de denuncia	1-Se recepta la solicitud de reposición 2 se revisan los requisitos 3-se ingresa requerimiento en formato CS-RG-01 4-se envía a Catastro y Conexiones para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	medidor de 1/2" $37,52, especie valorada para registro de reposición $1,00	1 semana aproximadamente	Clientes de la EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	85	968	100%
16	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad.	Acercarse 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	158	2620	100%
17	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicios	1-Jusficar 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 orde 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	REACTIVACION DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivacion de cuentas que se encontraban con estatus fuera de servicio o con suspension temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivacion del servicio ya que necesita nuevamente el 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	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien debe verificar datos para la recepcion del requerimiento	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%

19	SUSPENSION TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A. Solo aplica a viviendas que fueron afectadas por el terremoto ya que no se facturarán valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de dejar suspendida su instalación debido a que por el terremoto del 16A sus servicios de agua potable y	1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-se atiende su requerimiento previa inspeccion que realiza el personal de Catastro.	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cambio de estatus en el sistema a fin de que no genere futuras	Clientes de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
20	RECEPCION DE ORDENES DE RETIRO Y REVISION 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 inspeccion que realiza el personal de Defraudación y Control.	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Defraudaciones y Control para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00 SE PUEDE INGRESAR A LA SALA DE ATENCION DE GESTION DE SERVICIOS DONDE SE TOMA EL TURNO RESPECTIVO PARA SU ATENCION. SE ATIENDEN	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos , luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Clientes de la EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	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	1-No requiere requisitos, la queja puede ser anónima	1-Las quejas pueden ser receptadas por diferentes medios y derivadas a las uniades ejecutoras respectivas para su comprobación	Se pueden receptar por diversos medios, no tiene horario	Gratuito	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	12	698	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, expone su reclamo y se ingresa para ser derivado al área Técnica	No requiere requisitos	Se derivan a la unidad ejecutora para su respetiva verificación	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las explicaciones brindadas por el	Clientes de EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	202	1586	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	No requiere requisitos	Se derivan a la Unidad Ejecutora para su respectiva solución	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 5 minutos , luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Ciudadanía en General	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	10	127	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 inspeccion que realiza el personal de Catastro	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos , luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Clientes EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	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 inspeccion que realiza el personal de Catastro	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Operaciones Comerciales para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos , luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	2	28	100%
1	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y ELEVAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PUBLICO I	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROBANTE ELECTRONICO	La Institución Pùblica solicita se ingrese el RUC para quedar registrado como usuario del Sector Pùblico.	1- Se elaboran mensualmente los listados en excel de todas las facturas autorizadas y elevadas al rider para el proceso de pago. 2- Remitir el listado a Tesorería, quien constatará posteriormente el	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H00.	Gratuito	Del 1 al 25 de mes	Institución Pùblica.	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	Si	http://www.epam.g	NO APLICA	587	4.166	100%
2	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	EL USUSARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ABONA O REALIZA CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite del Titulo de precoactiva	1-Mediante orden de trabajo del Técnico de cartera y cobranzas se elaboran los Títulos de precoactiva	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)\(OFICINA DE	Si	NO APLICA	NO APLICA	0	S/D	100%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/8/2020
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	GERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. CINTHYA IÑIGUEZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	cynthiainiguez@epam.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	2620473