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).	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 PROCEDE A CREAR EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE CATASTRO A SOLICITAR LA LEGALIZACIÓN DE SU CUENTA LLENADO EL FORMULARIO CON SUS RESPECTIVOS DATOS PERSONALES, LUEGO ES DERIVADO A UN FUNCIONARIO DE LA MISMA ÁREA PARA QUE SE DISPONGA LA CORRESPONDIENTE COLOCACIÓN DEL MEDIDOR DE AA.PP.	NO APLICA	69	176	100%
2	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL , ABONANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	NO APLICA	1.444	3.379	100%
3	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXION	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RE-CONEXION	NO APLICA	1.428	3.391	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. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.	NO APLICA	253	573	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 ANTENDIDO	NO APLICA	**S/N**	**S/N**	**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 APLICACIÓN DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	NO APLICA	**27**	**87**	**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	NO APLICA	**5**	**31**	**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 recaudadoras la compra de m3 de agua para ser transportada a través de tanqueros	NO APLICA	**138**	**242**	**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)	NO APLICA	**0**	**9**	**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 motivos para el cambio.	NO APLICA	**62**	**119**	**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	NO APLICA	**18**	**114**	**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	NO APLICA	**323**	**702**	**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 trata de información más detallada se le entrega turno para que sea atendida por los asesores de servicios. También se puede acceder a información a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc.	NO APLICA	**880**	**2.786**	**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 peticiòn de una nueva instalación	NO APLICA	**87**	**237**	**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 ser derivado al área de Análisis, Facturación y Control para su atenciòn	NO APLICA	**S/N**	**0**	**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, cuya orden es ingresada al formato CS-RG-09.	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,	NO APLICA	**13**	**29**	**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 trémite	NO APLICA	**80**	**151**	**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	NO APLICA	**120**	**176**	**100%**
17	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicios	NO APLICA	**0**	**4**	**100%**
18	REACTIVACION DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivacion de cuentas que se encontraban con estatus fuera de servicico 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	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 alcantarillado.	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 alcantarillado sanitario quedaron suspendidos. Una vez que se restablezcan los servicios el cliente podrá solicitar su reactivación sin perder su línea	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	NO APLICA	**8**	**21**	**100%**
21	QUEJAS VARIAS	Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicio por diferentes motivos	El usuario puede presentar su queja de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, la cual es tomada en cuenta para revisión.	NO APLICA	**26**	**55**	**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 APLICA	**174**	**296**	**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 APLICA	**10**	**24**	**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	NO APLICA	**1**	**4**	**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	NO APLICA	**1**	**3**	**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	NO APLICA	**600**	**1.222**	**100%**
2	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	EL USUSARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ABONA O REALIZA CONVENIO DE PAGO	NO APLICA	**S/N**	**S/N**	**100%**

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	29/2/2020
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