

d) Los servicios que ofrece y la 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 (De 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)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para redireccionar a página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	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 notificación)	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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	REGISTRACIONES DE NUEVOS CLIENTES.	SE INGRESA AL SISTEMA AGUA Y SE TIENDEN LOS DATOS DEL ABONADO NUEVO. POSTERIORMENTE A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCEDA A FORMAR LA CUENTA COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	1. USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE CATÁSTRO Y SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU CUENTA NUEVO. POSTERIORMENTE EL FORMULARIO CON LOS DATOS PERSONALES LUGO ES DERIVADO A UN FUNCIONARIO DE ÁREA COMERCIAL PARA QUE SE DISPONGA LA CORRESPONDIENTE COLOCACIÓN DEL MEDIDOR DE AA-PP.	1. COPA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. USUARIO SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE PERSONAL, LUGO ES DERIVADO A UN FUNCIONARIO DE ÁREA COMERCIAL PARA QUE SE DISPONGA LA CORRESPONDIENTE COLOCACIÓN DEL MEDIDOR DE AA-PP. 3. COPA DE CERTIFICADO DE NOTACIÓN 4. COPA DE ESCRITURA (CARÁTULA LINDERO Y SÍMULOS) 5. INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PRECIO FORMULARIO	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR PORQUE DE COUNTER QUE ENTREGA EL TICKET DE ATENCIÓN SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMATIO Y SE RECIBIDA LA DOCUMENTACIÓN, SI ES VERIFICABLE SE ENVA A CANCELAR EN CABA EL GERENTE DE LINEA Y MEDIDOR. 4. SE ENVA AL PERSONAL DE COUNTER PARA REALIZAR LA INSPECCIÓN PARA VERIFICAR SI ES PROCEDIENTE LA INSTALACIÓN. 5. SI ES VALABLE SE ENVA A CANCELAR EN CABA EL GERENTE DE LINEA Y MEDIDOR. 6. SE ENVA MEDIANTE LETA AL RESPONSABLE DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA. 7. SE ENVA MEDIANTE LETA AL RESPONSABLE DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA. 8. SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	1. PRECIO EDN AA.S. \$ 51,24 PRECIO DN AA.S. \$ 36,60 CASA DE 2 PANTAS. \$ 60,88 MEDIDOR DE AA-PP. \$ 37,512	2. 3. 4.	8 días laborales	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 3) PLANTA BAJA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y MARKETING/ GESTIÓN DE CATÁSTRO Y CONEXIONES	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	252	1.259	100%
2	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE NOMBRE DE ABONADOS.	CUANDO EL PRECIO CAMBIA DE DUEÑO SE REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS CONSIDERANDO LA INFORMACIÓN CATASTRAL RESPECTIVO CAMBIO.	1. USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE GESTIÓN DE SERVICIO Y SOLICITA EL CAMBIO DE NOMBRE CON DATOS CORRESPONDIENTES AL NUEVO DUEÑO CON LOS RESPECTIVOS DATOS PERSONALES, LUGO ES DERIVADO A UN FUNCIONARIO DE ÁREA COMERCIAL PARA QUE SE DISPONGA AL RESPECTIVO CAMBIO.	1. COPA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. USUARIO SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE PERSONAL, LUGO ES DERIVADO A UN FUNCIONARIO DE ÁREA COMERCIAL PARA QUE SE DISPONGA LA CORRESPONDIENTE COLOCACIÓN DEL MEDIDOR DE AA-PP. 3. COPA DE CERTIFICADO DE NOTACIÓN 4. COPA DE ESCRITURA (CARÁTULA LINDERO Y SÍMULOS) 5. INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PRECIO FORMULARIO	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS POR PARTE DEL ASESOR DE SERVICIOS PREVIAMENTE REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA CUENTA Y DE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, SE ENVA A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASESOR DE SERVICIO. 2. EL USUARIO CANCELA EL VALOR RESPECTIVO EN LAS CASAS DE RECAUDACIÓN, SACO COPA AL RECIBO DE PAGO Y REGRESA A GESTIÓN DE SERVICIO PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA. 3. SE ARCHIVA LA DOCUMENTACIÓN QUE ES ENTREGADA AL USUARIO MEDIANTE FORMATIO CS-RG-02	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	1. DOMÉSTICO \$ 14,64 2. COMERCIAL \$ 28,29 3. INDUSTRIAL \$ 42,44 PARA EL SECTOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEBE INCLUIR IUC Y NOMBRAMIENTO	3.	24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 3) PLANTA BAJA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y MARKETING/ GESTIÓN DE CATÁSTRO Y CONEXIONES	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	47	628	100%
3	CERTIFICACIONES DE NO ADEUDADA A LA EMPRESA.	EMISION DE CERTIFICACIONES PARA TRAMITES DE CARACTER PERSONAL.	EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE CATÁSTRO Y SOLICITA UNA CERTIFICACION DE NO ADEUDADA A LA EPAM CON LOS DATOS CORRESPONDIENTES DEL SOLICITANTE	1. COPA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. NO ADEUDADA VALORES A LA EPAM 4. EL USUARIO REGISTRA A GESTION DE SERVICIOS, DONDE ENTREGA LA ESPERTE VALIDADA Y LE PROCEDEN A IMPRIMIR Y CERTIFICAR LA INFORMACION SOLICITADA PREVIAMENTE REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL Y MARKETING/ GESTIÓN DE CATÁSTRO Y CONEXIONES	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL ASESOR DE SERVICIO. 2. EL USUARIO CERTIFICA EL VALOR EN LAS CASAS DE RECAUDACIÓN, SACO COPA AL RECIBO DE PAGO Y REGRESA A GESTIÓN DE SERVICIO PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA. 3. SE ARCHIVA LA DOCUMENTACIÓN QUE ES ENTREGADA AL USUARIO MEDIANTE FORMATIO CS-RG-02	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	1. \$ 2,00	24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	21	291	100%	
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU INCONFORMIDAD. 2) EL ASESOR DE SERVICIO REGISTRA EL RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL. 3) EL ASESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATIO DE RECLAMO ESTABLECIDO. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.	1.- Verificar Reportes de lectura. 2.- Inspección de servicio. 3.- Retiro de Medidor si amerita. 4.- Limitar informes departamentales en el sistema. 5.- Apoyar o negar el reclamo. 6.- Realizar calculo de Reajustización. 7.- Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 3) PLANTA BAJA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y MARKETING/ GESTIÓN DE CATÁSTRO Y CONEXIONES	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	599 trámites finalizados 20 en trámite 181 no finalizados	800	100%	
5	INSPECCIÓN	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PRECIO POR INCONFORMIDADES	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU SOLICITANTE 2) EL ASESOR DE SERVICIO REGISTRA LA SOLICITUD EN EL FORMATIO RESPECTIVO DE INSPECCIÓN. 3) EL ASESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATIO DE SOLICITANTE 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU REQUERIMIENTO SERÁ ATENDIDO	1.- Verificar Reportes de lectura. 2.- Realizar Inspección 3.- Apoyar o negar el reclamo. 4.- Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 3) PLANTA BAJA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y MARKETING/ GESTIÓN DE CATÁSTRO Y CONEXIONES	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	234	234	100%	
6	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	1- Presentar copia de cédula de identidad 2- Presentar copia de cédula de identidad 3- Presentar copia de cédula de identidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio 4- Presentar copia de cédula de identidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio 5- Presentar copia de cédula de identidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio 6- Presentar copia de cédula de identidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio 7- Presentar copia de cédula de identidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio	1) El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta mismo que debe haber cumplido los 60 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 08:00 HASTA 16:00 H.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ PLANTA BAJA/ GESTIÓN DE SERVICIO	Clientes de EPAM que hayan cumplido 60 años de edad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	77	551	100%	
7	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- Presentar copia de cédula de identidad 2- Presentar copia de cédula de identidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio 3- Presentar copia de cédula de identidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio 4- Presentar copia de cédula de identidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio 5- Presentar copia de cédula de identidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio 6- Presentar copia de cédula de identidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio	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 predio 2) Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ PLANTA BAJA/ GESTIÓN DE SERVICIO	Clientes de EPAM que cuenten con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	11	119	100%	
8	AUTORIZACION VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de órdenes de agua para entregar por tanqueros desde toma autorizadas	Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tanquero determinado, este puede solicitar en los módulos de atención o en el módulo de atención y pedir el cambio de categoría de la cuenta, sustentado con documentación los motivos para el cambio.	1) El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2) Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación 3) Posteriormente se dirige a la toma asignada para el despacho del líquido, previo la presentación de la factura debidamente cancelada	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	m3 de agua para tanqueros * Cooperados: \$0,65 * Cooperados \$1,15	*NO	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Oficina de EPAM bajo modalidad tanqueros	Gestión de Servicios, oficinas de recaudación EPAM matriz, Agencia de Tránsito, Parramala Elly Astora, Jaramá	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	31	100%	
9	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contrato, órdenes de compra de servicios y llave (en caso de venta de agua a través de Toma Intermedia - telemática)	El dueño del tanquero envía oficio para que se autorice la venta, adjunta requisitos. Una vez autorizado, se procede a emitir contrato, orden de venta de servicios y llave al agua al dueño de Toma Intermedia - telemática)	1- Presentar oficio dirigido al Director de Gestión Comercial y de Marketing 2- Copia de cédula 3- Copia certificado de votación 4- Información actualizada del vehículo 5- Certificado de ser cooperado de ser el caso (con estos documentos se autoriza el respectivo ingreso, emisión de contrato, venta del servicio, llave y venta de agua)	1) El solicitante presenta oficio con los requisitos 2) Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación 3) Posteriormente se dirige a la toma asignada para el despacho del líquido, previo la presentación de la factura debidamente cancelada	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	m3 de agua para tanqueros * Cooperados: \$0,65 * Cooperados \$1,15	Variable	Ciudadanía en general		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	17	100%	
10	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE CATEGORÍA	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 con documentación los motivos para el cambio.	1- Presentar oficio dirigido al Director de Gestión Comercial y de Marketing 2- Copia de cédula 3- Copia certificado de votación 4- Información actualizada del vehículo 5- Certificado de ser cooperado de ser el caso (con estos documentos se autoriza el respectivo ingreso, emisión de contrato, venta del servicio, llave y venta de agua)	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 analiza la petición y llena formulario para cambio de categoría en el formato CS-RG-01 3- Posteriormente se envía requerimiento a Catálogo para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	4	43	100%	
11	ATENCIÓN 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 y actualización del titular de la cuenta, sustentado con documentación los motivos para el cambio.	1- Presentar copia de escritura actualizada o copia de información registral y certificado de defunción para el caso de fallecimiento	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 - Catálogo analiza la petición y se procede a realizar cambio de nombre en el sistema	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	Doméstico: \$14,64 Comercial \$29,28 Industrial \$43,92	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo de cada caso	Clientes de EPAM		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	52	611	100%	
12	EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones para símbolos de acreditación, bonos, constancia pública (laboral), trámites varios	La persona se acerca al módulo de atención y pide la emisión de certificación de acuerdo a sus necesidades.	1- Presentar copia de cédula de identidad 2- Copia de información registral de ser necesario 3- Retar 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 cuáles son los requisitos a presentar y verifica datos, se emite certificación.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00 H.	hoja de certificación \$2,00	De 3 a 10 minutos dependiendo de la revisión	Ciudadanía en general		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	31	378	100%	

13	ACTUALIZACIONES DE DATOS	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 se otorga un turno se presenta la cédula para tomar los datos. 2-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 correspondan al titular. 3-En caso de que haya algún cambio se procede a actualizarlo en el sistema	LUNES A VIERNES DE 08H00-HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del dato a actualizar	Clientes EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	378	2495	100%
14	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-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 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 el convenio actualizado con el detalle de la deuda 3- El Asesor de Servicios establece conversación con el cliente a fin de definir fórmula de pago 4- Se ingresan los datos al sistema informático 5- Se firma el documento por parte del titular de la cuenta para registrar el convenio	LUNES A VIERNES DE 08H00-HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	154	1.814	100%
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 en la planta baja - Gestión de Servicios donde el Asesor de Servicios confirma la creación de la cuenta	1- Se requiere copia del recibo con el cual canceló total o parcialmente la legalización de su instalación 2- El Asesor de Servicios verifica datos e ingresa el requerimiento en formato CS-RG-02 para ser derivado a Catastro para su atención	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-02 para ser derivado a Catastro para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00-HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	7	83	100%
16	RECEPCIÓN DE ATENCIONES EN DAÑOS, DESCABASTACIONES, AVERÍAS, ETC. POR SERVICIOS DE AA.P.P. Y AA.SS.	Se recibe información respecto a daños, descabastamientos, averías, etc. por servicios de AA.P.P. Y AA.SS.	El cliente se acerca al módulo de atención y es atendido por un Asesor de Servicio quien receipta su requerimiento en formato CS-RE-11 e incluso tiempo que se realiza llamada telefónica al área Técnica para su atención inmediata de ser procedente	Ninguno	1- El cliente es atendido por el Asesor de Servicios quien registra la queja 2- denuncia o requerimiento de la persona que es atendida 3- luego el despachado a la Dirección Técnica para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00-HASTA 16H30.	Gratuito	Variable	Ciudadanía en general	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	718	100%
17	ENTREGA DE KARDEX	Entrega de reporte impreso con el detalle de los planes (en ml y en l)	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios y de ser el titular o tenga autorización del titular se entrega la información requerida de manera inmediata.	1-El solicitante debe ser el titular de la cuenta, familiar cercano (cónyuge, hijo) o debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta 2-El solicitante pide el detalle de su cuenta 3- Se ingresa el código de la instalación 4- Se accede a la opción de impresión del Kardex 4- se entrega el documento impreso con el detalle solicitado	LUNES A VIERNES DE 08H00-HASTA 16H30.	Gratuito	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	149	1.246	100%
18	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 08H00-HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 - 3 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta.	SI	http://www.epam@bnc.com.ec/contadores-electronicos/	NO APLICABLE	13	188	100%
19	INFORMACIÓN /CONSULTAS	Dar información variá a sus clientes de acuerdo a sus requerimientos.	El cliente se acerca las oficinas de Gestión de Servicios, si se trata de información sencilla es entregada directamente por la persona que entrega los turnos de atención, si se trata de información más detallada la entrega turno para que sea atendida por los asesores de servicios. También se puede acceder a información a través de servios electrónicos, 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	LUNES A VIERNES DE 08H00-HASTA 16H30.	Gratuito	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	5.275	48.449	100%
20	RESPUESTA A RECLAMO POR FACTURACIÓN	Entrega de respuestas a clientes que han presentado reclamo por facturación	El cliente toma un turno de respuesta, es atendido por un Asesor de Servicios para obtener la información requerida	1- Haber presentado anteriormente un reclamo por facturación 2- El cliente solicita un turno de "respuesta" y es atendido por el Asesor de Servicios 3- Se verifica en archivos los datos entregados por AFC 4- Se entrega información al cliente 5- Se establece forma de pago	LUNES A VIERNES DE 08H00-HASTA 16H30.	Gratuito	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	749	1.830	100%
21	LAMADAS TELEFONICAS A CLIENTES	Llamadas telefónicas a clientes a fin de requerir información relacionada a petición presentada anteriormente en módulos de atención o para indicar que su trámite está listo	El cliente recibe la llamada que realiza un Asesor de Servicio	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 08H00-HASTA 16H30.	Gratuito	De 1 a 2 minutos por llamada	Clientes de EPAM, ciudadanía en general	teléfono	NO APLICABLE	NO APLICABLE	255	3.247	100%
22	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/ TRÁMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimientos para realizar 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-Copia de escritura o información registral actualizada 2-Copia de estado y certificado de vitalidad del solicitante 3- Anexa copia de factura cancelada	1- Se revisa los requisitos 2- Se revisa que no exista deuda a nombre del solicitante y en el predio 3- Se emite orden para adquirir equipamiento 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 petionario cancele el valor total o parcial de la instalación y medidor 6- Se emite contrato de prestación de servicios 7- Se anexa copia de factura cancelada	LUNES A VIERNES DE 08H00-HASTA 16H30.	Variable	Depende del tiempo de legalización de la propiedad y la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubo, tubería, realizar arranque, colocar tubería y tener listo para que la empresa realice el empalme colocando el collarín y medidor)	Ciudadanía en general que requiere el servicio	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	121	1.440	100%
23	RECEPCIÓN DE LECTURAS	Recepción de lecturas reportadas por clientes bajo su responsabilidad	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, firma de responsabilidad	1- El cliente reporta su lectura al Asesor de Servicios 2- Se verifica datos de acuerdo a los datos que se registran en el sistema 3- Se genera orden para que el petionario cancele el valor total o parcial de la instalación y medidor 4- Se emite contrato de prestación de servicios	LUNES A VIERNES DE 08H00-HASTA 16H30.	Gratuito	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	398	4.239	100%

				EMPRESA PÚBLICA AGUAS - SE SANATA EPAM AVENIDA 4TA Y AVENIDA MALEÓN ENTRE CALLES 7 Y 8 Y CERCANAS ADMINISTRATIVAS EPAM edificio donde funcionan el 581 calle 10 y avenida 51			
NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE

24	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (Facturación)	Recopilación de reclamos presentados por planillas facturadas	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios a quien presenta los reclamos, apoya su reclamo el cual es subido y de ser procedente se ingresa para ser derivado al Área de Análisis, Facturación y Control para su atención	1- Presentación de copia de cédula de identidad y certificado de notación del reclamante 2- En caso de que el reclamante sea el titular de la cuenta a ser derivado al Área de Análisis, Facturación y Control para su atención 3- Copia 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 de ser procedente realiza al ingreso del reclamo para su atención en Análisis, Facturación y Control 3- Caso contrario da las explicaciones necesarias al cliente a fin de actuar la inconformidad del cliente.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30.	Gratis	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	
25	RECEPCIÓN DE RECONEXIONES	Recopilación 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, cuyo orden es ingresado al formato CS-RG-09.	1- Pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio.	1- Se recibe requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranzas el requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30.	\$ 4.20	48 horas	Clientes de EPAM	
26	RECEPCIÓN DE SUSPENSIONES TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recopilación 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 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-RG-03	1- Se recibe requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 2- se remite a Cartera y Cobranzas este requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30.	\$ 4.20	48 horas	Clientes de EPAM	
27	RECEPCIÓN FUERA DE SERVICIO	El cliente solicita la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la amulación o fuera 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 nuestros servicios (agua potable y alcantarillado sanitario)	1- Se recibe la solicitud de fuera de servicio 2- Se revisan los requisitos 3- Se explica al cliente cual es la diferencia -de un corte temporal y un fuera de servicio 4- Se ingresa requerimiento en formato CS-RG-01 4- se envía a Catastro y Conexiones para su atención de ser procedente.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30.	Gratis	15 días aproximadamente	Clientes de EPAM	
28	REPOSICIÓN DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta ya usada	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 2- Copia de documento de reposición 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 Catastro y Conexiones para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30.	medidor de 1" \$17.52 especie valorada para registro de reposición \$1,00	1 semana aproximadamente	Clientes de EPAM	
29	RETRONO/CHEQUEO DE MEDIDOR	Retiro de medidor para revisión en Banco de Pruebas	El solicitante accede al módulo de atención, pide al Asesor de Servicios la revisión de su medidor porque no está conforme con su comportamiento, presenta los requisitos para este trámite	1- Copia de cédula de identidad del solicitante	1- Se recibe la solicitud de revisión/chequeo del medidor 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 08:00 HASTA 16:30.	Retiro, revisión, reinstalación \$7.50	2 semana aproximadamente	Clientes de EPAM	
30	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO PARA LIMPIEZA CONSERVACIONES	Emisión de órdenes de pago para realizar limpiezas de pisos, cañerías de A.A.S. con ofonero	El solicitante requiere el servicio en el Departamento Técnico y una vez que tenga la información en los módulos de atención de emisión de órdenes de pago para acceder al servicio	1- Presentar informe técnico, no estar atrasado con las planillas de pago en caso de ser cliente.	1- El solicitante requiere el servicio en el Departamento Técnico 2- Realizan inspección 3- Emiten informe técnico 4- El solicitante se presenta en Gestión de Servicios con el informe técnico 5- Se emite orden de pago para acceder al servicio 6- Cliente cancela en ventanilla 7- Presenta factura cancelada al departamento Técnico para que procedan con el trabajo	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:30.	*Domicilio: \$60.00 por uso de ofonero *Comercial * Industrial Hora: \$120.00 Hora: \$160.00	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en Área Técnica	Ciudadanía en general	
31	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACILIDAD	Emisión de órdenes de pago de estudio de factibilidad.	Ahorcar 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 08:00 HASTA 16:30.	\$100.00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en Área Técnica	Ciudadanía en general	
32	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS VARIAS	Recopilación 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 receptada por cualquier medio para su comprobación.	1- No requiere requisitos, la denuncia puede ser anónima	1- Las denuncias pueden ser receptadas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación		Gratis	Dependiendo de la verificación	Ciudadanía en general	
33	COMPROMISO DE PAGO	Compromisos que realizan clientes con la EPAM para poder honrar los deudos, 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 notación	1- 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 08:00 HASTA 16:30.	Gratis	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	

Nombre de la institución pública										
----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

presencial, como electrónicos, llamadas telefónicas	SI	NO APLICA	NO APLICA	721	1.826	100%
presencial, como electrónicos, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	406	3.218	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	18	506	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	31	516	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	85	890	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	129	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3	250	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	4	15	100%
presencial, vía telefónica, correo, visitas a barrios, etc.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	15	175	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	2	37	100%

34	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicio.	3-Justificar el servicio para la emisión de la factura	3-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 08:00 HASTA 18:30.	Dependiendo del trámite	inmediato	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	11	289	100%
35	RECEPCIÓN DE REVISIONES ENTADORACIONARIAS	Recepción de requerimientos para revisiones por admonicarías tales como: fugas de agua, reparaciones sencillas, pruebas con geofono, cambios de medidores, revisiones de consumos a través de VEDUA	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición con la condición de que se encuentre al día o tenga un convenio de pago que está cancelado cumplidamente	3-Estar al día en sus pláticas o en el convenio de pago suscrito y tener algún problema intra domiciliario que pueda ser detectado con la verificación in situ	El cliente es atendido en uno de los módulos, se revisa su cuenta, se registra el requerimiento, se deriva a VEDUA para su atención, atende el requerimiento y emite informe	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:30.	Gratuito	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	226	100%
36	REACTIVACIÓN DE CUENTA	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encuentran con excoito. Para de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del SEA	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio ya que sus servicios de agua potable	3-Estar al día en sus pláticas 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	3-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien debe verificar datos para la recepción del requerimiento	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:30.	Gratuito	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	22	34	100%
37	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia a causa del terremoto del SEA. Solo aplica a viviendas que fueron afectadas por el terremoto ya que no se facturaron valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y alcantarillado.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de servicio suspendido su instalación habida a que por el terremoto del SEA sus servicios de agua potable y alcantarillado están quedando suspendidos. Una vez que se restablezcan los servicios el cliente podrá solicitar su reactivación sin perder su línea	3-Solo se requiere que el cliente lo solicite 3-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien realiza la verificación previa inspección que realiza el personal de Catastro.	3-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recoge su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:30.	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	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	12	34	100%
38	Compensación de lecturas	El cliente presenta reclamo por que la Empresa ha facturado un consumo superior al que se registra en su medidor pero la diferencia es mínima, por lo cual se le sugiere se realice la compensación de lecturas para la próxima emisión.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para presentar reclamo o pedir se ingrese la lectura reportada ya que se observa que la Empresa tiene un registro superior al real, por lo cual el Asesor de Servicio revisa los consumos anteriores en el kándeX y sugiere en caso de que la diferencia sea mínima se realice la compensación de consumo para el siguiente mes	3-El cliente debe traer el dato de la lectura actual al fin de que el Asesor de Servicio analice el caso.	3-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien analiza el caso y de ser procedente se recoge la petición de compensación de consumo para la próxima emisión, requerimiento que es enviado a Facturación para su validación e ingreso.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:30.	Gratuito	24 horas	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	64	100%
39	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTOMAR, GRABAR Y ELABORAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROBANTE 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. Factores, quien constata posteriormente el pago. 3- Revisar el cumplimiento y obtener el indicador de la gestión de cobro del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00.	Gratuito	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.	http://www.epam.gob.ec	SI	http://www.epam.gob.ec/Clientes/ComprobanteElectronico/	NO APLICA	210	420	100%
40	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ABOANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re conexión	1- Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:30.	1,5 a 20	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	http://www.epam.gob.ec/Clientes/ComprobanteElectronico/	SI	NO APLICA	NO APLICA	4.431	8.862	100%
41	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXIÓN	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO DE DEUDA O RECONEXIÓN	Servicio al cliente remite todos los días las órdenes de reconexión	3-Servicio al Cliente remite todos los días los órdenes de re conexión	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:30.	1,5 a 20	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	http://www.epam.gob.ec/Clientes/ComprobanteElectronico/	SI	NO APLICA	NO APLICA	430	860	100%
42	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ABOA O REALIZA CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite del Título de precoactiva	3-Mediante orden de trabajo del Técnico de Cartera y cobranza se elaboran los Títulos de precoactiva	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:30.	Gratuito	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM PLANTA BALADRONES DE CARTERA Y COBRANZA	SI	NO APLICA	NO APLICA	215	430	100%
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										30/11/2016						
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL						
UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL de:										DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL de:										ING. ROBERTO ALVARO GUTIERREZ						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:										rfg@comercializacion@epam.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:										001 2241 300 1311 (línea 1) - 33 00541310						