

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

d) Los servicios 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

No.	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, etc.)	Servicio Automatizado (S/N)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	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	
OPERACIONES COMERCIALES	1	LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CLIENTES.	SE INGRESA AL SISTEMA COMERCIAL, 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 CIUDADANÍA Y CERTIFICADO DE VOTACIÓN AL ÁREA DE CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ABONANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, EL CONTINER QUE ENTREGA EL TICKET DE TURNO DE ATENCIÓN 2. USUARIO SOLICITA LA INSTALACIÓN NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE LLENA LOS DATOS EN EL SISTEMA, SE GENERA UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD Y SE ENVÍA AL USUARIO A CANCELAR EL VALOR DEL \$24.00 PARA REAFIJAR LA	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	1. PREDIO CON AA.S. \$ 99.82 2. PREDIO SIN AA.S. \$ 84.85 3. CASA DE 2 PLANTAS CON AA.S. \$ 114.64 COSTOS INCLUYEN MEDIDOR DE AGUA	20 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Targui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	69	69	100%	
	2	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO		Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re conexión	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	1. \$ 4.27	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	NO APLICA	NO APLICA	40	40	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	1-Servicio al Cliente remite todos los días las órdenes de reconexión del servicio de agua potable. 4- Verificar reportes de lectura.	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	1. \$ 4.62	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	NO APLICA	NO APLICA	39	39	100%
	1	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 FORMATO DE RECLAMO ESTABLECIDO.	1-LECTURA ACTUALIZADA 2- ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de celular. 5- Aprobación o negar el reclamo. 6- Realizar calculo de Relequidación. 7- Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H00.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Targui Av. 109 entre calles 103 y 104)	SI	noClientes/comp	NO APLICA	65	65	100%	
	2	INSPECCIÓN (órdenes de trabajo)	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN 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 RECLAMO ESTABLECIDO.	1-LECTURA ACTUALIZADA 2- ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de celular. 3- Emitir informe de inspección.	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H00.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	noClientes/comp	NO APLICA	36	36	100%	
	3	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	DELEGADO SE ACCEDER A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y	1- PRESENTAR COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEL TITULAR DE LA CUENTA Y DEBE HABER CUMPLIDO LOS 65 AÑOS DE EDAD. 2- Solicitar el beneficio a través de formato	1- El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta y el mismo que debe haber cumplido los 65 años de edad. 2- Cliente Formulario de solicitud	LUNES A VIERNES DE ODHIO 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 (una sola cuenta).	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	44	44	100%	
	4	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	DELEGADO SE ACCEDER A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y	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. 2- Cliente Formulario de solicitud	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuente con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta).	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	5	5	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 en línea	1- Estar inscrito como cliente de EPAM bajo la modalidad de venta de agua por tanqueros 2- Solicitar el beneficio a través de formato	1- El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2- La misma se cancela en las cajas recaudadoras 3- Autorización de venta de agua a tanqueros	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	m3 de agua para tanqueros *cooperados: \$0,65 **NO cooperados \$1,15	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Cliente IDE EPAM bajo modalidad tanqueros	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	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 - teleatención)	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 servicio y llave (si el agua es retirada en Toma Intermedia)	1- Presentar oficio dirigido al Director de Gestión Comercial y Marketing 2- copia de cédula 3- copia certificado de votación 4- matrícula actualizada del vehículo 5- certificación de ser cooperado por el caso (con estos documentos se autoriza el respectivo ingreso.	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 y llave (en caso de retirar agua desde toma intermedia de teleatención). Se cancela factura en Targueta	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	m3 de agua para tanqueros *cooperados: \$0,65 **NO cooperados \$1,15	Variable	Ciudadanía en general		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	1	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 de información de la cuenta, sustentado con los documentos necesarios.	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 - Casos analiza el caso y se procede a la actualización de la información de la cuenta	LUNES A VIERNES DE ODHIO 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	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Targui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
	8	EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones varias para trámites de demarcación, bancarios, contratación pública (laboral), trámites varios	El personal se acerca al módulo de atención y pide que se extienda el certificado de acuerdo a sus necesidades	1- Presentar copia de cédula de identidad 2- copia de información registral si es 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 ODHIO HASTA 16H30.	hoja de certificación \$2,00	De 2 a 10 minutos dependiendo de la revisión	Ciudadanía en general		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	13	13	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 oficina de Gestión de Servicio, si se trata de información sencilla es entregado igualmente por la persona que entrega los turnos de atención, si se	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	1- Presentación de los requisitos por parte de la persona que va a suscribir el convenio 2- el Asesor de Servicios actualiza con el detalle de la deuda 3- el Asesor de Servicios emite autorización de convenio con el cliente a fin de definir	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	91	91	100%
	10	INFORMACION/CONSULTAS	Dar información varia a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicio, si se trata de información sencilla es entregado igualmente 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 el titular de la cuenta 2- Si se trata de información general	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 ODHIO HASTA 16H30.	Gratuito	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3.888	3.888	100%

GESTION DE SERVICIO AL CLIENTE																	
11	RECEPCION DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACION/TRAMITE 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-Copia de escritura o información registral actualizada 2-copia de cédula y certificado de cobatos del solicitante	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	DOMESTICO: 1/2" con A.A.S. \$31,24, sin A.A.S. \$36,60; 3/4" con A.A.S. \$41,96, sin A.A.S. \$58,56; 1" con A.A.S. \$143,47, sin A.A.S. \$102,48. COMERCIAL: 1/2" con A.A.S. \$194,71, sin A.A.S. \$139,08; 3/4" con A.A.S. \$292,07, sin A.A.S.	Varían de quinto a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubos, codos), realizar zanja, colocar tubería y tener listo para que la empresa realice el empate colocando el	Ciudadanía en general que requiere el servicio	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Targui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	82	82	100%	
12	RECEPCION DE RECLAMOS DE PLANILLAS (Facturación)	Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a las planillas facturadas	El cliente se acercan por un Asesor de Servicios a quien presenta los requisitos, expone su reclamo el cual es analizado y de ser procedente se ingresa	1-Formulación se copia en 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	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	Gratuito	1-se recibe el reclamo no requiere el Asesor de Servicios 2-el Asesor de Servicios escucha y analiza el reclamo y de ser procedente realiza el ingreso del reclamo para su atención en Análisis Facturación y Control 3-caso contrario de las explicaciones	1-se recibe el reclamo no requiere el Asesor de Servicios 2-el Asesor de Servicios escucha y analiza el reclamo y de ser procedente realiza el ingreso del reclamo para su atención en Análisis Facturación y Control 3-caso contrario de las explicaciones	Ciudadanía de EPAM	presencial, correo electrónico, Oficios llamados telefónicos	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	65	65	100%
13	RECEPCION 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 previa al pago total, parcial (mínimo el 30% de la	1-Pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio.	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	\$ 4,20	3-Se recibe requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranzas el requerimiento para su atención	3-Se recibe requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranzas el requerimiento para su atención	Ciudadanía 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 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-01	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	\$ 4,20	1-Se recibe requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 2-se remite a Cartera y Cobranzas este requerimiento para su atención	1-Se recibe requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 2-se remite a Cartera y Cobranzas este requerimiento para su atención	Ciudadanía de EPAM	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	11	11	100%	
15	REPOSICION DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta ya creada	El solicitante requiere 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 revisión de medidor anterior dado de baja, en caso de que haya sido robado copia de denuncia	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	medidor de 1/2" \$37,52, especie valorada para registro de reposición \$3,00	1-se recibe la solicitud de reposición 2-se revisan los requisitos 3-se ingresa requerimiento en formato CS-RG-01 4-se remite a Catastro y Colecciones para su atención.	1-se recibe la solicitud de reposición 2-se revisan los requisitos 3-se ingresa requerimiento en formato CS-RG-01 4-se remite a Catastro y Colecciones para su atención.	Ciudadanía de EPAM	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	39	39	100%	
16	EMISION DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad	Cliente se acerca a Gestión de Servicios para tramitar el pago de estudio de factibilidad	1-Presentación de Informe técnico con el estudio de factibilidad	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	\$100,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en Área Técnica	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en Área Técnica	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Targui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	123	123	100%	
17	FACTURACION DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	Cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar cancelación de servicios	1-Justificar el servicio para la emisión de la factura	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	Dependiendo del trámite	inmediato	1-El cliente se acerca y presenta su requerimiento, el Asesor de Servicios pide los datos, verifica y emite la orde de facturación	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Targui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%	
18	REACTIVACION 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 16A	Cliente se acerca a Gestión de Servicios para reactivación de cuentas que se encontraban con estatus fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A	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	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	Gratuito	72 horas aproximadamente	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien debe verificar datos para la recepción del requerimiento	Ciudadanía de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Targui 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 suspensión 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 acatantillado.	Cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar peticiones de suspensión de la instalación de agua potable	1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-se atiende su requerimiento previo inspección que realiza el personal de Catastro.	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	Gratuito	Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cambio de status en el sistema a fin de que no genere futuras facturas	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro y Control para su atención.	Ciudadanía de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Targui 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 Servicios 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 previo inspección que realiza el personal de Defuración y Control.	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	Gratuito	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Operaciones y Control para su atención.	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Operaciones y Control para su atención.	Ciudadanía de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Targui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	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.	1-No requiere requisitos, la queja puede ser anónima	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	Gratuito	Dependiendo de la verificación	1-Las quejas pueden ser recibidas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación. Se pueden recibir por diversos medios, no tiene horario	Ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%	
22	RECLAMOS TECNICOS	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	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	Gratuito	Se deriva a la unidad ejecutora para su respectiva verificación	Se deriva a la unidad ejecutora para su respectiva verificación	Ciudadanía de EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	187	187	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	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	Gratuito	Se deriva a la Unidad Ejecutora para su respectiva solución	Se deriva a la Unidad Ejecutora para su respectiva solución	Ciudadanía en General	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%	
24	APROBACION 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 previo inspección que realiza el personal de Catastro	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	Ciudadanía de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Targui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	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 previo inspección que realiza el personal de Catastro	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	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.	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Targui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%	
1	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	ALTOZCAR, GRABAR Y ELABORAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO I	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB COMPROMBANTE ELECTRONICO	La Instrucción Pública solicita se ingrese el RUC para quedar registrado como usuario del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 18H00.	Gratuito	Del 1 al 25 de mes	1-Se elaboran transaccionalmente por lotes en el día de todas las facturas autorizadas y elevadas al rider para el proceso de pago. 2-Remite el listado a Tesorería, quien constatará posteriormente el pago.	Institución Pública.	http://www.epam.gov.ec/contadores/comprobantes/electronicos/	SI	http://www.epam.gov.ec	NO APLICA	NO APLICA	582	582	100%
2	TITULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACION 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	LUNES A VIERNES DE ODHIO HASTA 16H30.	Gratuito	8 DIAS	1-Mediante orden de trabajo del Técnico de Cartera y Cobranzas se elaboran los Títulos de precoactivo	Ciudadanía EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Targui Av. 109 entre calles 103 y 104)	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	432	432	100%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/12/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESESUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (S):	GERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (S):	ING. NARIELLA VELEZ MOREIRA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	nariv@agm.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	2420433





