

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

	Denominación del servicio	Descripción del servicio	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 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.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	229	934	100%
	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimientos para cambio de nombre en las cuentas	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	63	532	100%
	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	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	6	64	100%
1	INSPECCIÓN (ordenes de trabajo)	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	Si	NO APLICA	<u>NO APLICA</u>	532	2.547	100%

1	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	Si	NO APLICA	<u>NO APLICA</u>	387	1.940	100%
2	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	95	387	100%
4	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	23	81	100%
8	EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones varias para trámites de desmembración, bancarios, contratación pública (laboral), trámites varios	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	13	60	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.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	389	2.462	100%
10	INFORMACIÓN/CONSULTAS	Dar información varia a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	3.171	12.535	100%
11	RECEPCION DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACION/TRAMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimientos para legalizar instalacion de agua potable	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	229	934	100%

12	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (facturación)	Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a las planillas facturadas	Si	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	343	1.267	100%
14	RECEPCION DE SUSPENSIONES TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de corte temporal del servicio de agua potable	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	11	52	100%
15	REPOSICION DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta ya creada	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	198	695	100%
16	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	229	1.153	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, con pago	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	1	4	100%
21	QUEJAS VARIAS	Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicio por diferentes motivos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	2	5	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.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	67	359	100%
23	LIMPIEZA POZO SÉPTICO	Recepción de requerimiento de usuarios para limpieza de pozo séptico con vehículo Sifonero.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	32	103	100%
24	APROBACIÓN Y SELLADO DE PLANOS	Recepción de requerimiento de usuarios para aprobación y sellado de Planos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	0	5	100%

25	PREFACTIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS	Recepción de requerimiento de usuarios para Prefactibilidad de Servicios Básicos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	229	934	100%
1	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y ELEVAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PUBLICO I	Si	http://www.epam.gob.ec	<u>NO APLICA</u>	594	1.188	100%
2	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	Si	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	101	457	100%
	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de órdenes de agua para retirar por tanqueros desde tomas autorizadas	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	131	461	100%
	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)	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	1	6	100%
	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	794	1300	100%
3	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	1.127	6.482	100%
4	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXION	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	883	5.266	100%

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/5/2022
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. MARIELLA VELEZ MOREIRA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	mariellavelez@epam.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	2620473