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

d) Los servicios 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	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.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**140**	**1.396**	**100%**
	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimientos para cambio de nombre en las cuentas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**0**	**585**	**100%**
	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	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**3**	**78**	**100%**
1	INSPECCIÓN (ordenes de trabajo)	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	Si	NO APLICA	NO APLICA	**454**	**4.135**	**100%**

1	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUSARIOS	Si	NO APLICA	NO APLICA	**336**	**3.100**	**100%**
2	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**78**	**723**	**100%**
4	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**16**	**153**	**100%**
8	EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones varias para trámites de desmembración, bancarios, contratación pública (laboral), trámites varios	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**2**	**110**	**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.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**397**	**4.532**	**100%**
10	INFORMACIÓN/CONSULTAS	Dar información varia a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**3.486**	**36.011**	**100%**
11	RECEPCION DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACION/TRAMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimientos para legalizar instalacion de agua potable	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**142**	**1.674**	**100%**

12	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (facturación)	Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a las planillas facturadas	Si	NO APLICA	NO APLICA	**310**	**3.549**	**100%**
14	RECEPCION DE SUSPENSIONES TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de corte temporal del servicio de agua potable	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**15**	**253**	**100%**
15	REPOSICION DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta ya creada	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**161**	**1223**	**100%**
16	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**142**	**1.674**	**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	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**205**	**2687**	**100%**
21	QUEJAS VARIAS	Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicio por diferentes motivos	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**136**	**1036**	**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.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**49**	**292**	**100%**
23	LIMPIEZA POZO SÉPTICO	Recepción de requerimiento de usuarios para limpieza de pozo séptico con vehículo Sifonero.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**71**	**505**	**100%**
24	APROBACIÓN Y SELLADO DE PLANOS	Recepción de requerimiento de usuarios para aprobación y sellado de Planos	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**7**	**20**	**100%**

25	PREFACTIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS	Recepción de requerimiento de usuarios para Prefactibilidad de Servicios Básicos	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**142**	**1674**	**100%**
1	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y ELEVAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PUBLICO I	Si	http://www.epam.g	NO APLICA	**427**	**2.211**	**100%**
2	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	Si	NO APLICA	NO APLICA	**90**	**1.038**	**100%**
	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de órdenes de agua para retirar por tanqueros desde tomas autorizadas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**151**	**1338**	**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)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**1**	**7**	**100%**
	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**794**	**9809**	**100%**
3	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**1.673**	**14.254**	**100%**
4	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXION	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	**943**	**9.748**	**100%**

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/10/2022
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