

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)	Oficinas y dependencias que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la 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 institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	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 periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Ingreso al catastro	Regularizar al usuario	A petición verbal mediante la entrega de todos los requisitos.	Copia de la cédula y papelería de votación a color. Copia del certificado de gravamen actualizado o copia de la escritura debidamente inscrita en el registro de la propiedad. Certificado de no adscribir al municipio (original) copia del pago del impuesto predial croquis o planimetría.	El usuario se traslada conjuntamente con el inspector luego pasan el informe aprobado o negado del dir. Ing para luego proceder a facturar	07:30 a 16:30	47.85	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matríz Dirección Comercial	Línea 07-50 y Avda. Juan Pablo II - Oficinas Comerciales	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de ingreso al catastro	http://www.epempar.com/publica/ep/contenidos/	39	39	80%
2	Instalación de agua potable y alcantarillado	Dar el servicio del líquido vital y el encargo de aguas servidas	A petición verbal mediante la entrega de todos los requisitos	Copia de la cédula y papelería de votación a color. Copia del certificado de gravamen actualizado o copia de la escritura debidamente inscrita en el registro de la propiedad. Certificado de no adscribir al municipio (original) copia del pago del impuesto predial croquis o planimetría.	El usuario se traslada conjuntamente con el inspector luego pasan el informe aprobado o negado del dir. Ing para luego proceder a facturar	07:30 a 16:30	El costo varía en base a la instalación requerida	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matríz Dirección Comercial	Línea 07-50 y Avda. Juan Pablo II - Oficinas Comerciales	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de agua potable y alcantarillado	www.epempar.com/publica/ep/contenidos/	23	23	100%
3	Convenio de financiamiento y abono	Dar facilidades de pagos a usuarios de sus haberes con la empresa no pueden cancelar en su totalidad.	El servicio se lo solicita en los módulos de atención al cliente donde verbalmente con un monto inicial se pide realizar un abono a la deuda o un financiamiento.	Copia de la carta de pago y el 50% de la deuda total	Es servicio al cliente se acerca al usuario y verbalmente solicita se realice un abono o financiamiento para luego proceder a cancelar la factura y entregar el convenio fidei al usuario	07:30 a 16:30	Ninguno	Inmediato	Todos los usuarios	Matríz Dirección Comercial - atención al cliente	Línea 07-50 y Avda. Juan Pablo II - Oficinas Comerciales	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Financiamiento / Abono	www.epempar.com/publica/ep/contenidos/	67	67	100%
4	Certificaciones	Es la certificación que se otorga de ser usuario registrado de la base de datos de la empresa.	Mediante la entrega de un folio en el módulo de atención al cliente, luego del cual se procede a verificar en el sistema informático que el nombre y nombres indicados con usuario registrado en el sistema informático para luego entregar la correspondiente certificación avalada por el	La solicitud por escrito dirigida al señor gerente general y el pagador dicho requerimiento	Oficinas de atención al cliente.	07:30 a 16:30	0.5	Inmediato	Todos los usuarios	Matríz Dirección Comercial - atención al cliente	Línea 07-50 y Avda. Juan Pablo II - Oficinas Comerciales	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Certificación	www.epempar.com/publica/ep/contenidos/	25	25	100%
5	Consumos elevados	Es el derecho de cada usuario de pedir una revisión del precio por una elevada facturación	El servicio se lo solicita en los módulos de atención al cliente para luego realizar la revisión con la cual se abilita que el pedido se proceda con lo cual se procede a cambiar en el sistema informático de la empresa.	La copia de la última carta	El usuario se traslada conjuntamente con el inspector luego el precio se basa al requerimiento	07:30 a 16:30	Ninguno	Inmediato	Todos los usuarios	Matríz Dirección Comercial - atención al cliente	Línea 07-50 y Avda. Juan Pablo II - Oficinas Comerciales	Ventanillas de servicio al cliente	Si	FORMULARIO DE INDICACIONES DE ALTA COSTO / ELEVADOS	www.epempar.com/publica/ep/contenidos/	510	510	80%
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																30/04/2016		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																MENSUAL		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):																JEFATURA DE ATENCIÓN AL CLIENTE		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):																ING. ALFONSO FAJARDO		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																alfonso.fajardo@epempar.com		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																(05) 3730800 EXTENSIÓN 1601		