

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 de ingreso | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas... | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencias a que ofrece el servicio | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si | 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 Marzo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|---|--|---|--|---|------------------|--|---|--|---|--|-------------------------------|--|--|---|--|
| 1 | ACOMETIDAS NUEVAS DE AGUA POTABLE (pago de derecho) | ACOMETIDAS NUEVAS DE AGUA POTABLE | Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios \$ 1,00 Terceros, Poder Especial Notariado | 1. copia de cédula de ciudadanía (propietario) 2. compra formulario solicitud de servicios 3.copia de escritura o certificado de gravámenes. 4. copia comprobante de pago impuesto predial (año vigente). 5. Firma del contrato de prestación de servicios EN CASO DE SER POSESIONARIO Certificado original de la organización o copia certificada del contrato de compra venta. 6. Tercero, poder especial. | luego de ingresar la solicitud de servicio, esperar 8 días hábiles para su aprobación, el cliente deberá acercarse a las oficinas de la Emapapa-Sd a cancelar los derechos por conexiones nuevas de agua y alcantarillado según el caso. Deberá esperar los siguientes 15 días para su ejecución o elaboración de la acometida | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 20 días | Ciudadanía en general | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Emapapa-Sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 126 | |
| 2 | ACOMETIDAS NUEVAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO | ACOMETIDAS NUEVAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO | Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios \$ 1,00 Terceros, Poder Especial Notariado | 1. copia de cédula de ciudadanía (propietario) 2. compra formulario solicitud de servicios 3.copia de escritura o certificado de gravámenes. 4. copia comprobante de pago impuesto predial (año vigente). 5. Firma del contrato de prestación de servicios EN CASO DE SER POSESIONARIO Certificado original de la organización o copia certificada del contrato de compra venta. 6. Tercero, poder especial. | luego de ingresar la solicitud de servicio, esperar 8 días hábiles para su aprobación, el cliente deberá acercarse a las oficinas de la Emapapa-Sd a cancelar los derechos por conexiones nuevas de agua y alcantarillado según el caso. Deberá esperar los siguientes 15 días para su ejecución o elaboración de la acometida | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 20 días | Ciudadanía en general | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Emapapa-Sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 11 | |
| 3 | LEGALIZACIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE | Por cuanto en Sistema Comercial el usuario cuenta con acometidas no legalizadas, se procede a la legalización de las mismas | Aplica: Derechos de conexión Contruidas por EPMAPA, por procesos de contratación, por el urbanizador o por el Municipio. Terceros, Poder Especial Notariado | 1. copia de cédula de ciudadanía (propietario) 2. compra formulario solicitud de servicios 3.copia de escritura o certificado de gravámenes. 4. copia comprobante de pago impuesto predial. 5. Firma del contrato de prestación de servicios EN CASO DE SER POSESIONARIO Certificado original de la organización o copia certificada del contrato de compra venta. | En los modulos de atención al Cliente y una vez revisado que todos los requisitos estén completos, se generan los convenios por legalización de acometidas de agua y alcantarillado, el cliente cancela los derechos por dichas legalizaciones firmadas. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 20 minutos | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Emapapa-Sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 21 | |
| 4 | LEGALIZACIÓN DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO | Por cuanto en Sistema Comercial el usuario cuenta con acometidas no legalizadas, se procede a la legalización de las mismas | Aplica: Derechos de conexión Contruidas por EPMAPA, por procesos de contratación, por el urbanizador o por el Municipio. Terceros, Poder Especial Notariado | 1. copia de cédula de ciudadanía (propietario) 2. compra formulario solicitud de servicios 3.copia de escritura o certificado de gravámenes. 4. copia comprobante de pago impuesto predial. 5. Firma del contrato de prestación de servicios EN CASO DE SER POSESIONARIO Certificado original de la organización o copia certificada del contrato de compra venta. | En los modulos de atención al Cliente y una vez revisado que todos los requisitos estén completos, se generan los convenios por legalización de acometidas de agua y alcantarillado, el cliente cancela los derechos por dichas legalizaciones firmadas. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 20 minutos | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Emapapa-Sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 27 | |
| 5 | BAJA DE VALORES: -BAJA DE VALORES POR OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO. -BAJA DE VALORES POR CATASTRO. -BAJA DE VALORES POR INFRAESTRUCTURA. -BAJA DE VALORES POR MICROMEDICIÓN. | A pedido del usuario por cuanto se encuentra insatisfecho con el servicio recibido o el valor a pagado. | Ingresar trámite por atención al cliente Trámite realiza el propietario o persona que tenga poder especial. | 1. copia de cédula de ciudadanía (propietario). 2. compra formulario solicitud de servicios 3. Uso de medios electronicos 4.Tercero, poder especial. En caso de vivienda deshabitada, adjuntar historial de consumo de CNEL. | Una vez receptado el tramite de baja de valores, Atención al cliente entregará al departamento correspondiente | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 3 meses aproximadamente | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Emapapa-Sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 50 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|---|---------------|------------------|------------|---|--|--|--|----|----------------------------|----------------------------|----|
| 6 | CAMBIO DE NOMBRE | Indispensable para actualización del Catastro de la EPMAPA-SD | Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios \$ 1,00 | 1. copia de cédula de ciudadanía (propietario) 2. compra formulario solicitud de servicios 3.copia de escritura o certificado de gravámenes. 4. copia comprobante de pago impuesto predial. 5. Firma del contrato de prestación de servicios 6. Uso de medios electrónicos 7. Tercero, poder especial. EN CASO DE SER POSESIONARIO Certificado original de la organización o copia certificada del contrato de compra venta. | Una vez que entregue los documentos en regla se realiza el cambio de nombre en el sistema comercial | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 10 minutos | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 14 |
| 7 | APROBACION DE PLANOS | APROBACION DE PLANOS | Acercarse a las ventanillas de atención al cliente. | A) Adquirir formularios en recaudación \$ 1. -Planos de infraestructura Hidrosanitaria(Agua, Alcantarillado, Sanitario y Pluvial), en la cantidad que requieran; ya que en la empresa se queda un solo juego de planos hidrosanitarios(Copia) y un plano de fachadas(copia), con su respectiva memoria técnica hidráulica, impresa y digital(CD). Los planos hidrosanitarios, deben estar con firma del propietario, urbanizador y calculista(ing. Civil), caso contrario no podrán ser ni ingresados ni aprobados. B) Certificado de no adeudar del usuario(propietario, emitido por la EPMAPA-SD) C) Foto copia de la escritura del predio, cédula de identidad y papeleta de votación. D) Adquirir formulario de Solicitud, llenario e ingresario por atención al cliente. | Juego de ingresado el tramite de factibilidad se debiera esperar 2 semanas para su pago y posterior entrega del documento | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 2 semanas | usuarios de la Empresa y ciudadanía en general. | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 0 |
| 8 | CAMBIO DE DIAMETRO ACOMETIDA DE AGUA | Cambio de diametro de la acometida | Trámite realiza el propietario o persona que tenga poder especial. | 1. copia de cédula de ciudadanía (propietario) 2. compra formulario solicitud de servicios 3. Certificado de no adeudar de la EPMAPA-SD. 4. ser propietario o autorización | Juego de ingresar la solicitud de servicio, esperar 8 días hábiles para su aprobación , el cliente debiera acercarse a las oficinas de la Epmapa-sd a cancelar los derechos por conexiones nuevas de agua y alcantarillado según el caso. Deberá esperar los siguientes 15 días para su ejecución o elaboración de la acometida | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 20 días | Ciudadanía en general | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 0 |
| 9 | CONVENIOS DE FISCALIZACION Y SUPERVISION | CONVENIOS DE FISCALIZACION Y SUPERVISION | Acercarse a las ventanillas de atención al cliente. | A) Oficio dirigido al gerente general de la Epmapa-SD solicitando la supervisión y fiscalización por parte del presidente o gerente de la cooperativa de vivienda; o del propietario/ promotor de la Urbanización, lotización, etc. y de manera conjunta el formulario de solicitud, llenario e ingresario por atención al cliente. B) Certificado de nombramiento del representante legal de la urbanización o cooperativa de vivienda. C) RUC D) Listado de socios y/o lotes beneficiados de la obra, de las manzanas o sectores a realizarse la fiscalización y supervisión(ART 53 del Reglamento de Tasas Retributivas). E) Copia de la escritura de la Urb. o Coop. de Vivienda. F) Certificado de no adeudar EPMAPA-SD y CAD Municipal de STO DGO. E) Copia de cédula a color del solicitante. F) Copia certificada del documento(Oficio) de aprobación de la infraestructura hidrosanitaria(agua, alcantarillado sanitario y pluvial) otorgado por subgerencia de infraestructura de la EPMAPA. | Juego de ingresado el tramite de factibilidad se debiera esperar 2 semanas para su pago y posterior entrega del documento | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 2 semanas | usuarios de la Empresa y ciudadanía en general. | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|---------------|------------------|-----------------------|---|---|--|----|------------|------------|-----|
| 10 | DESPERDICIO DE AGUA | Verificar predio donde se produce el desperdicio de Agua Potable. | Ingresar trámite por atención al cliente. | Acercarse personalmente a los módulos. | Se remite documento al departamento pertinente, para su atención. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Emapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 0 |
| 11 | FACTIBILIDAD DE SERVICIOS | FACTIBILIDAD DE SERVICIOS | Adquirir formularios en recaudación \$ 1 cada uno y luego Acercarse a ventanilla de atención al cliente. | 1. Copia de cédula de ciudadanía 2. Copia de certificado de votación 3. Certificado de no adeudar a la EPAMAPA-SD. 4. Foto copia de la escritura del predio 5. Levantamiento topográfico del predio con la firma de responsabilidad 6. Adquirir formulación de solicitud llenario e ingresarlo por atención al cliente. | Luego de ingresado el trámite de factibilidad se deberá esperar 2 semanas para su pago y posterior entrega del documento | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 2 semanas | usuarios de la Empresa y ciudadanía en general. | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Emapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 0 |
| 12 | GESTION DE AGUA POR ATENCION AL CLIENTE | Por requerir: -Revisión de red de distribución de agua. -No tiene agua en todo el sector. -Fuga de agua. -Falta de presión de Agua. | Ingresar trámite por atención al cliente. | 1. estar al día en los pagos o haber firmado convenio de pago por la deuda 2. Uso de medios electrónicos 3. Propietario o su autorización. | Luego de ingresar la solicitud, el usuario deberá esperar de entre 24 a 36 horas. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 10 minutos | usuarios de la Empresa y público en general. | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Emapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 10 |
| 13 | GESTION DE AGUA POR MANTENIMIENTO | Esto en caso que la ciudadanía reporte algún daño. | Ingresar trámite por atención al cliente. | Requerimiento vía telefónico o módulos de atención | Espera de entre 24 a 36 horas. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Emapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 167 |
| 14 | GESTION DE ALCANTARILLADO (HIDROSUCCIONADOR) | Servicio de limpieza que realiza el Hidrosuccionador. | Ingresar trámite por atención al cliente. | 1. Acercarse a las ventanillas de atención al cliente. 2. Copia de Cedula 3. Croquis del predio 4. Cancelar horas de trabajo. | Espera de entre 24 a 36 horas. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa o público en general. | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Emapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 3 |
| 15 | GESTION DE ALCANTARILLADO (REVISION Y REPARACION) | Cuando se encuentran rotas, tapadas entre otros las acometidas de alcantarillado | Reclamos receptados en ventanilla y Vía telefónica de forma directa | 1. estar al día en los pagos o haber firmado convenio de pago por la deuda 2. Uso de medios electrónicos 3. Propietario o su autorización. | Se remite documento al departamento pertinente, para su atención. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Emapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 49 |
| 16 | GESTION DE ALCANTARILLADO POR MANTENIMIENTO | Esto en caso que la ciudadanía reporte algún daño. | Ingresar trámite por atención al cliente. | Requerimiento vía telefónico o módulos de atención | Espera de entre 24 a 36 horas. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa o público en general | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Emapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 59 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------------|--|---|--|--|---------------|------------------|-----------------------|------------------------|--|--|--|----|------------|------------|----|
| 17 | HABILITAR EL SERVICIO DE AGUA | Por encontrarse sin servicio de agua potable | Ingresar trámite por atención al cliente. | 1. Estar al día en los pagos o haber firmado convenio de pago por la deuda. 2. copia de la cédula o poder especial. 3. uso de medios electronicos. 4. Terceros, poder especial. | Luego de ingresar la solicitud, el usuario debere esperar de entre 24 a 36 horas. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 13 |
| 18 | HIDROSUCCIONADOR POR MANTENIMIENTO | Servicio de limpieza que realiza el Hidrosuccionador. | Creado por la Subgerencia de Operación y Mantenimiento. | Creado por Mantenimiento para usuarios y mantenimiento en general. | Inmediato | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 53 |
| 19 | INSPECCION PARA CAMBIO DE CATEGORIA | Por encontrarse en desacuerdo a la categoría que se encuentra registrada en el sistema comercial | Ingresar trámite por atención al cliente. | 1. Acercarse personalmente a los modulos Firmar el reclamo. 2. Estar al día o convenio de pago. 3. Uso de medios electronicos. 4. ser propietario o autorización | Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 1 |
| 20 | INSTALACION DE MEDIDOR | Requiere que se le facture con micromedición. | Solicitud receptada en ventanilla. | 1. Acercarse personalmente a los modulos Firmar el reclamo. 2. Estar al día o convenio de pago. 3. Uso de medios electronicos. 4. ser propietario o autorización | Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 49 |
| 21 | LECTURAS ALTAS | Cuando el usuario no se encuentra de acuerdo con la micromedición del medidor | Reclamos receptados en ventanilla. | 1. Acercarse personalmente a los modulos Firmar el reclamo. 2. Estar al día o convenio de pago. 3. Uso de medios electronicos. 4. ser propietario o autorización | Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 0 |
| 22 | PROBLEMAS CATASTRALES | Cuando el usuario informa tener inconcistencias con su catastro. | Reclamos receptados en ventanilla. | 1. Acercarse personalmente a los modulos Firmar el reclamo. 2. Estar al día o convenio de pago. 3. Uso de medios electronicos. 4. ser propietario o autorización | Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 11 |
| 23 | REPARACION DE VEREDAS | Esto se lo solicita si luego de haber realizado un trabajo la EPAMAPA-SD y dejen sentidas las veredas o la calle | Ingresar trámite por atención al cliente. | 1. Acercarse personalmente a los modulos Firmar el reclamo. 2. Estar al día o convenio de pago. 3. Uso de medios electronicos. 4. ser propietario o autorización | Luego de ingresar la solicitud de reconexion del servicio de agua, el usuario debere esperar de entre 24 a 36 horas para su rehabilitacion | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-sd@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|---|---|--|---------------|------------------|-----------------------|------------------------|---|---|----|----------------------------|----------------------------|-----|
| 24 | REPOSICION DE TAPAS O REJILLAS | Este pedido se realiza para reponer tapas y rejillas retiradas o que se encuentran en mal estado | Reclamos receptados en ventanilla. | <ol style="list-style-type: none"> Acercarse personalmente a los modulos Firmar el reclamo. Estar al día o convenio de pago. ser propietario o autorización | Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> <p>Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD</p> | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> | no | En proceso | En proceso | 8 |
| 25 | REVISION CAMBIO DE ACOMETIDA DE AGUA | Cuando el usuario se encuentra sin servicio y sus vecinos si cuentan con servicio | Reclamos receptados en ventanilla. | <ol style="list-style-type: none"> Acercarse personalmente a los modulos Firmar el reclamo. Estar al día o convenio de pago. Uso de medios electronicos. ser propietario o autorización | Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> <p>Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD</p> | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> | no | En proceso | En proceso | 211 |
| 26 | REVISION DE MEDIDOR | Cuando el usuario no se encuentra de acuerdo con la micromedicion del medidor | Reclamos receptados en ventanilla. | <ol style="list-style-type: none"> Acercarse personalmente a los modulos Firmar el reclamo. Estar al día o convenio de pago. Uso de medios electronicos. ser propietario o autorización | Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> <p>Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD</p> | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> | no | En proceso | En proceso | 26 |
| 27 | SUSPENSION TEMPORAL | No desea temporalmente el servicio de agua, entre otras razones. | Acercarse a ventanilla de atencion al cliente el propietario del predio, para solicitar la suspension temporal | <ol style="list-style-type: none"> Acercarse personalmente a los modulos Firmar el reclamo. Estar al día. Uso de medios electronicos. ser propietario o poder especial | luego de haber solicitado lo requerido por el usuario, el tramite se realizará entre las 24 a 36 horas siguientes | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 24 a 72 horas hábiles | usuarios de la Empresa | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> <p>Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD</p> | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> | no | En proceso | En proceso | 13 |
| 28 | CONVENIOS DE PAGO | Por encontrarse adeudando cierta cantidad y no poder cancelar en su totalidad. | Acercarse a ventanilla de atencion al cliente para entregarle el valor a cancelar, previo la firma del convenio | <ol style="list-style-type: none"> planilla de pago (abono) Dependio del monto hasta 24 meses aproximadamente. | Entre cancelación y firma de convenio de pago. 30 minutos aproximadamente. | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 30 minutos | usuarios de la Empresa | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> <p>Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD</p> | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> | no | En proceso | En proceso | 741 |
| 29 | SUBSIDIOS POR TERCERA EDAD - DICAPACIDAD | Acogiendose a la Ley | Acercarse a ventanilla de atencion al cliente el propietario del predio, para solicitar el subsidio correspondiente | <ol style="list-style-type: none"> copia de cédula de ciudadanía copia carnet de Conadis | luego de haber solicitado lo requerido por el usuario, el tramite se realizará inmediatamente el cambio en el status comercial | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 5 minutos | usuarios de la Empresa | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> <p>Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD</p> | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> | no | En proceso | En proceso | 78 |
| 30 | VENTA DE AGUA-ACTIVIDAD COMERCIAL | Cliente realiza pedido de venta de agua para tanqueros con actividad comercial | Acercarse a ventanilla de atencion al cliente. | <ol style="list-style-type: none"> detallar cantidad de metros cúbicos Proceder a la facturación | Acercarse a ventanilla de recaudacion | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 5 minutos | usuarios de la Empresa | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> <p>Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD</p> | <p>Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente</p> | no | En proceso | En proceso | 68 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|---|--|---------------------------------------|---------------|------------------|-----------|------------------------|--|---|--|----|------------|------------|-------|
| 31 | VENTA DE AGUA A TANQUEROS-REPARTO (sector publico) | Cliente realiza pedido de tanqueros para reparto en Municipio por falta de servicio de agua | Acercarse a ventanilla de atencion al cliente. | 1.orden de compra Municipio (Desarrollo Comunitario) 2. Proceder a la facturación | Acercarse a ventanilla de recaudacion | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 5 minutos | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2756-686 www.epmapasdad.ob.es Epmapa-5d@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. departamento de Atencion al cliente | no | En proceso | En proceso | 13 |
| 32 | REHABILITACION DEL SERVICIO DE AGUA | Realizando convenio de pago o pagando la totalidad de la deuda, el usuario aparece en el reporte diario para su reconexion automatica. | Realizar convenio de pago o pagar la totalidad de la deuda. | 1.Convenio de pago vigente 2. No dejar saldos pendientes | Acercarse a ventanilla de recaudacion | 08:00 a 17:00 | Ingreso Gratuito | 48 Horas | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente | Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2756-686 www.epmapasdad.ob.es Epmapa-5d@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. departamento de Atencion al cliente | no | En proceso | En proceso | 1.795 |

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

| | |
|---|--------------------------------|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | 31/10/2018 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MENSUAL |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): | ATENCIÓN AL CLIENTE |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | DAVID ZAPATA |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | david.zapata@epmapasdad.gob.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | |