

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)	Tipos de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección de oficinas y dependencias que ofrece el servicio (Detallar si)	Tipos de canales disponibles (Se 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	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	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 5.100 Necreos, Poder Especial Notariado	1. copia de cédula de ciudadanía (proprietario) 2. copia de certificado de votación 3. compra formulario solicitud de servicios 4. copia de escritura o certificado de gravámenes 5. copia comprobante de pago impuesto predial. 6. Firma del contrato de prestación de servicios EN CASO DE SER PROSESIONARIO	luego de ingresar la solicitud de servicios, esperar 2 semanas para su aprobación, el cliente deberá acercarse a las oficinas de la Empresa a cancelar los derechos por conexiones nuevas de agua y alcantarillado según el caso. Deberá esperar los siguientes 15 días para su aprobación o elaboración de la acometida	08:00 a 17:00	Gratuito	20 días	Ciudadanía en general	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	31	-	-
2	ACOMETIDAS NUEVAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO	ACOMETIDAS NUEVAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO	Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios 5.100 Necreos, Poder Especial Notariado	1. copia de cédula de ciudadanía (proprietario) 2. copia de certificado de votación 3. compra formulario solicitud de servicios 4. copia de escritura o certificado de gravámenes 5. copia comprobante de pago impuesto predial. 6. Firma del contrato de prestación de servicios EN CASO DE SER PROSESIONARIO	luego de ingresar la solicitud de servicios, esperar 2 semanas para su aprobación, el cliente deberá acercarse a las oficinas de la Empresa a cancelar los derechos por conexiones nuevas de agua y alcantarillado según el caso. Deberá esperar los siguientes 15 días para su aprobación o elaboración de la acometida	08:00 a 17:00	Gratuito	20 días	Ciudadanía en general	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	2	-	-
3	RECLAMO POR: BARRA DE VALORES - SIN SERVICIO DE ALCANTARILLADO, - CÓDIGOS DE FALTA, - LOTES INADJUDICADOS, - AMBOS SERVICIOS, - CAGA OSMBARITADA - BARRA DEFINITIVA POR NO TENER ACOMETIDA - TRANSFERENCIA DE VALORES - REMISION DE INTERESES	A pedido del usuario por cuanto se encuentra insatisfecho con el servicio recibido se valor a pagado. Reclamo recibido en ventanilla y vía telefónica de forma directa	Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios 5.100 Trámite realiza el propietario o persona que tenga poder especial.	1. copia de cédula de ciudadanía (proprietario) 2. copia de certificado de votación 3. compra formulario solicitud de servicios 4. copia de escritura o certificado de gravámenes 5. copia comprobante de pago impuesto predial. 6. organizaciones acreditarán fotocopias del RUC 7. copia de los contratos efectivos a parte de	Una vez aceptado el trámite de baja de valores, Abancal al cliente entregará al departamento correspondiente	08:00 a 17:00	Gratuito	3 meses aproximadamente	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	211	-	-
4	CAMBIO DE NOMBRE	Indispensable para actualización de valores.	Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios 5.100	1. copia de cédula de ciudadanía (proprietario) 2. copia de certificado de votación 3. compra formulario solicitud de servicios 4. copia de escritura o certificado de gravámenes 5. copia comprobante de pago impuesto predial 6. organizaciones acreditarán fotocopias del RUC	Una vez que entregue los documentos en regla se realiza el cambio de nombre en el sistema comercial	08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	165	-	-
5	RECLAMO POR: FALTA DE PRESIÓN DE AGUA POTABLE	RECLAMO POR: FALTA DE PRESIÓN DE AGUA POTABLE Reclamos recibidos en ventanilla y vía telefónica de forma directa	Reclamos recibidos en ventanilla y vía telefónica de forma directa	Acercaarse personalmente a los módulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	6	-	-
6	RECLAMO POR: FUGA DE AGUA	RECLAMO POR: FUGA DE AGUA Reclamos recibidos en ventanilla y vía telefónica de forma directa	Reclamos recibidos en ventanilla y vía telefónica de forma directa	Acercaarse personalmente a los módulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	98	-	-
7	RECLAMO POR: HABILITACION DEL 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	Luego de ingresar la solicitud de recepción del servicio de agua, el usuario deberá esperar de entre 24 a 36 horas para su rehabilitación	08:00 a 17:00	Gratuito	24 a 36 horas	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	18	-	-
8	RECLAMO POR: 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.	Acercaarse personalmente a los módulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	9	-	-
9	LEGALIZACION 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.	Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios 5.100 Necreos, Poder Especial Notariado	1. copia de cédula de ciudadanía (proprietario) 2. copia de certificado de votación 3. compra formulario solicitud de servicios 4. copia de escritura o certificado de gravámenes 5. copia comprobante de pago impuesto predial. EN CASO DE SER PROSESIONARIO Certificado original de la organización o copia certificada del contrato de compra venta o cesión de derechos.	En los módulos de atención al Cliente y una vez revisado que todos los requisitos estén completos, se genera los convenios por legalización de acometidas de agua y alcantarillado, el cliente cancela los derechos por dichos legalizaciones firmas.	08:00 a 17:00	Gratuito	20 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	4	-	-
10	LEGALIZACION 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.	Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios 5.100 Necreos, Poder Especial Notariado	1. copia de cédula de ciudadanía (proprietario) 2. copia de certificado de votación 3. compra formulario solicitud de servicios 4. copia de escritura o certificado de gravámenes 5. copia comprobante de pago impuesto predial. EN CASO DE SER PROSESIONARIO	En los módulos de atención al Cliente y una vez revisado que todos los requisitos estén completos, se genera los convenios por legalización de acometidas de agua y alcantarillado, el cliente cancela los derechos por dichos legalizaciones firmas.	08:00 a 17:00	Gratuito	20 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	14	-	-
11	RECLAMO POR: SERVICIO DE AGUA CASO ESPECIAL	Cuando el reclamo no es específico o no se encuentra como opción en el sistema comercial.	Reclamos recibidos en ventanilla y vía telefónica de forma directa	Acercaarse personalmente a los módulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	30	-	-
12	RECLAMO POR: SERVICIOS DE ALCANTARILLADO SANITARIO	Cuando se encuentran rotas, tapadas entre otros las acometidas de alcantarillado	Reclamos recibidos en ventanilla y vía telefónica de forma directa	Acercaarse personalmente a los módulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	13	-	-
13	RECLAMO POR: RENOVACION DEL SERVICIO DE AGUA (reconexión)	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	Luego de ingresar la solicitud de recepción del servicio de agua, el usuario deberá esperar de entre 24 a 36 horas para su rehabilitación	08:00 a 17:00	Gratuito	24 a 36 horas	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	1279	-	-
14	RECLAMO POR: REPARACION DE VIREDAU O OTROS	Esto se lo solicita al luego de haber realizado un trabajo de EPMAPA-SD dijo, vendidos las veredas o a calle	Ingresar trámite por atención al cliente.	1. estar al día en los pagos o haber firmado convenio de pago por la deuda	Luego de ingresar la solicitud de recepción del servicio de agua, el usuario deberá esperar de entre 24 a 36 horas para su rehabilitación	08:00 a 17:00	Gratuito	24 a 36 horas	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	1	-	-
15	RECLAMO POR: REPARACION DE ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE	Esto en caso que se encuentran con algún tipo de daño o no dejar pasar el servicio de agua	Ingresar trámite por atención al cliente.	1. estar al día en los pagos o haber firmado convenio de pago por la deuda	Luego de ingresar la solicitud de recepción del servicio de agua, el usuario deberá esperar de entre 24 a 36 horas para su rehabilitación	08:00 a 17:00	Gratuito	24 a 36 horas	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	3	-	-
16	RECLAMO POR: REPARACION DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO	Cuando se encuentran rotas, tapadas entre otros las acometidas de alcantarillado	Reclamos recibidos en ventanilla y vía telefónica de forma directa	Acercaarse personalmente a los módulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	Av. Táchira 698 Tercera Etapa Ciudad Nueva Código Postal: 2103-337 Teléfono: 0242-2730286 www.epmapa-sd.gub.ve www.epmapa-sd.com	Oficinas de la EPMAPA-SD, Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	51	-	-

17	RECLAMO POR: REPOSICION DE TAPAS Y RESILLAS	Este pedido se realiza para reponer tapas y resillas viejas y a que se encuentren en mal estado	Reclamos recibidos en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Acercaarse personalmente a los módulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	2		
18	RECLAMOS POR: REVISION DE ACOMETIDA DE AGUA POTABLE	Cuando el usuario se encuentra en servicio y sus vecinos al cumplir con servicio	Reclamos recibidos en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Acercaarse personalmente a los módulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	108		
19	RECLAMO POR: LECTURA MAL TOMADA	Cuando considere que no le realizaron su lectura o la misma fue mal realizada	Reclamos recibidos en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Acercaarse personalmente a los módulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	2		
20	RECLAMO POR: REVISION DE ALZANTARILLADO SANITARIO	Cuando se encuentran rotas, tapadas, entre otros las acometidas de alcantarillado	Reclamos recibidos en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Acercaarse personalmente a los módulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	68		
21	RECLAMO POR: REVISION DE MEDIDOR	Cuando el usuario no se encuentra de acuerdo con la recomedición del medidor	Reclamos recibidos en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Acercaarse personalmente a los módulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	140		
22	RECLAMO POR: NO TIENE AGUA TODO EL SECTOR	Cuando todo el barrio, copio o sector no tiene servicio de agua	Reclamos recibidos en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Acercaarse personalmente a los módulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	34		
23	RECLAMOS POR: SUSPENSIÓN TEMPORAL DE AGUA POTABLE	Por encontrarse sin servicio de agua potable, entre otras razones	Acercaarse a ventanilla de atención al cliente o propietario del predio, para solicitar la suspensión temporal	1 copia de cédula de ciudadanía (propietario) 2. planilla de pago al día	luego de haber solicitado lo requerido por el usuario, el trámite se realizará entre los 24 a 36 horas siguientes.	08:00 a 17:00	Gratis	24 a 36 horas	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	24		
24	RECLAMO POR: TRANSFERENCIA DE PADRES	Esto es común cuando se digita mal el código del usuario	Acercaarse a ventanilla de atención al cliente o propietario del predio, para solicitar la suspensión temporal	1 copia de cédula de ciudadanía (propietario) 2. planilla de pago	luego de haber solicitado lo requerido por el usuario, el trámite se realizará entre los 15 a 30 días siguientes.	08:00 a 17:00	Gratis	15 a 30 días	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	2		
25	CONVENIOS DE PAGO	Por encontrarse adeudado cierta cantidad y no poder cancelar en su totalidad.	Acercaarse a ventanilla de atención al cliente para entregarle el valor a cancelar, previo a firmar del convenio	1 planilla de pago (abono) 2. Dependiendo del monto hasta 24 meses	Entre cancelación y firma de convenio de pago, 30 minutos aproximadamente.	08:00 a 17:00	Gratis	30 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	823		
26	SUBSIDIOS POR TERCERA EDAD - DISCAPACIDAD	Acogiendo a la ley	Acercaarse a ventanilla de atención al cliente propietario del predio, para solicitar el subsidio correspondiente	1. copia de cédula de ciudadanía 2. copia carnet de Comad	luego de haber solicitado lo requerido por el usuario, el trámite se realizará inmediatamente al cambio en el status comercial	08:00 a 17:00	Gratis	2 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	73		
27	VENTA DE AGUA-ACTIVIDAD COMERCIAL	Cliente realiza pedido de venta de agua para tanques con actividad comercial	Acercaarse a ventanilla de atención al cliente	1. definir cantidad de metros cúbicos 2. proceder a la facturación	Acercaarse a ventanilla de recaudación	08:00 a 17:00	Gratis	5 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	42		
28	VENTA DE AGUA A TANQUEROS-REPARTO (vector público)	Cliente realiza un pedido de tanqueros para reparto en Municipio por falta de servicio de agua	Acercaarse a ventanilla de atención al cliente	1.orden de compra Municipio (Desarrollo Comunitario) 2. Proceder a la facturación	Acercaarse a ventanilla de recaudación	08:00 a 17:00	Gratis	5 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	23		
29	ENTREGA DE CÓDIGOS PARA CANCELAR LA PLANILLA MENSUAL DE CONSUMO	Indispensable para cancelar	Acercaarse a ventanilla de atención al cliente	1. solicitar en ventanilla de Servicio al cliente	Acercaarse a ventanilla de recaudación	08:00 a 17:00	Gratis	5 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	1000		
30	CERTIFICADOS DE NO ADEUDAR	Necesario para diferentes trámites	Adquirir formulario en recaudación 5 1 y luego Acercaarse a ventanilla de atención al cliente.	1. copia de cédula de ciudadanía 2. formulario de no adeudar	Luego de revisar en el Sistema Comercial que el cliente no adeude se procederá a extender dicho certificado	08:00 a 17:00	Gratis	5 minutos	usuarios de la Empresa y ciudadanía en general.	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	37		
31	FACTIBILIDAD DE SERVICIOS: ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO	Trámite para subdivisión o aprobación de planos para construcciones mayores de 5 pisos.	Adquirir formularios en recaudación 5 1 cada uno y luego Acercaarse a ventanilla de atención al cliente.	1. copia de cédula de ciudadanía 2. copia de certificado de subdivisión 3. compra Formulario solicitud de servicios 4. certificado de no adeudar 5. copia de los escrituras 6. levantamiento topográfico del predio en medio impreso y digital (GIS). 7. certificado sobre el uso del suelo del predio. Conferido por la Dirección de Planificación del GAD Municipal de Santo Domingo.	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	\$ 23.00	2 semanas	usuarios de la Empresa y ciudadanía en general.	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Oficinas de la EPMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	7		

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 01/01/2023

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): LUIS TORRES ZAPATA, 0122

CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: luis.torres@epmapa.gub.ve

NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (02) 275.535 EXTENSIÓN 112 (Número de teléfono y extensión)