

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,	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia a que ofrece el servicio (link para	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por	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 Mayo	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	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. 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 POSESIONARIO Certificado original de la organización o copia certificada del contrato de compra venta o de cesión de derechos	luego de ingresar la solicitud de servicio, esperar 2 semanas 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. Deberaesperar los siguientes 15 días para su ejecución o elaboración de la acometida	08:00 a 17:00	Gratis	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" Telefonos: 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	43	264	
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. 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 POSESIONARIO Certificado original de la organización o copia certificada del contrato de compra venta o de cesión de derechos	luego de ingresar la solicitud de servicio, esperar 2 semanas 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. Deberaesperar los siguientes 15 días para su ejecución o elaboración de la acometida	08:00 a 17:00	Gratis	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" Telefonos: 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	4	35	
3	RECLAMOR POR: -BAJA DE VALORES -SIN SERVICIO DE AGUA, - SIN SERVICIO DE ALCANTARILLADO, - CODIGOS DUPLICADOS, - LOTES VACÍOS, - AMBOS SERVICIOS, - CASA DESHABITADA - BAJA DEFINITIVA POR NO TENER ACOMETIDA - TRANSFERENCIA DE VALORES - REMISIÓN DE INTERESES	A pedido del usuario por cuanto se encuentra insatisfecho con el servicio recibido o el valor a pagado.	Ingresar trámite por atención al cliente Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios \$ 1,00 Trámite realiza el propietario o persona que tenga poder especial.	1. copia de cédula de ciudadanía (propietario) 2. copia de certificado de votación 3. compra formulario solicitud de servicios En caso de vivienda deshabitada, adjuntar historial de consumo de CNEI.	Una vez aceptado el tramite de baja de valores, Atención al cliente entregará al departamento correspondiente	08:00 a 17:00	Gratis	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" Telefonos: 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	82	494	
4	CAMBIO DE NOMBRE	Indispensable para actualización de datos	Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios \$ 1,00	1. copia de cédula de ciudadanía (propietario) 2. copia de certificado de votación 3. compra formulario solicitud de servicios 4. copia de escritura o certificado gravámenes 5. copia comprobante de pago impuesto predial 6. organizaciones acreditarán fotocopia del RUC, 7. copia de posesión efectiva y acta de defunción EN CASO DE SER POSESIONARIO Certificado original de la organización o copia certificada del contrato de compra venta o de cesión de derechos	Una vez que entregue los documentos en regla se realiza el cambio de nombre en el sistema comercial	08:00 a 17:00	Gratis	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" Telefonos: 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	226	975	
5	RECLAMO POR: FALTA DE PRESION DE AGUA POTABLE	RECLAMO POR: FALTA DE PRESION DE AGUA POTABLE	Reclamos recepatados en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Acercarse personalmente a los modulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion.	08:00 a 17:00	Gratis	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" Telefonos: 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	34	103	

6	RECLAMO POR : FUGA DE AGUA	RECLAMO POR : FUGA DE AGUA	Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Acercarse 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsi-chila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759- 086 www.epmapasd.g ob.ec Epmapa- SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	133	477
7	RECLAMO POR: HABILITACIÓN 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 reconexión 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsi-chila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759- 086 www.epmapasd.g ob.ec Epmapa- SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	29	119
8	RECLAMO POR: INSPECCION PARA CAMBIO DE CATEGORIA	Por encontrarse en desacuerdo a la categoría que se encuentra registrada en el ítema comercial	Ingresar trámite por atención al cliente.	Acercarse 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsi-chila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759- 086 www.epmapasd.g ob.ec Epmapa- SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	9	40
9	LEGALIZACIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE	Por cuanto en Sistema Comercial el usuario cuenta con acometidas no legalizadas, se proceda a la legalización de las mismas	Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios \$ 1,00 Terceros, Poder Especial Notariado	1. copia de cédula de ciudadanía (propietario) 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 POSESIONARIO Certificado original de la organización o copia certificada del contrato de compra venta o de cesión de derechos	En los módulos 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 firma.	08:00 a 17:00	Gratuito	20 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsi-chila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759- 086 www.epmapasd.g ob.ec Epmapa- SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	3	15
10	LEGALIZACIÓN DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO	Por cuanto en Sistema Comercial el usuario cuenta con acometidas no legalizadas, se proceda a la legalización de las mismas	Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios \$ 1,00 Terceros, Poder Especial Notariado	1. copia de cédula de ciudadanía (propietario) 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 POSESIONARIO Certificado original de la organización o copia certificada del contrato de compra venta o de cesión de derechos	En los módulos 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 firma.	08:00 a 17:00	Gratuito	20 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsi-chila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759- 086 www.epmapasd.g ob.ec Epmapa- SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	12	54
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 receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Acercarse 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsi-chila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759- 086 www.epmapasd.g ob.ec Epmapa- SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	76	277
12	RECLAMO POR: SERVICIOS DE ALCANTARILLADO SANITARIO	Cuando se encuentran rotas, taponadas entre otros las acometidas de alcantarillado	Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Acercarse 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsi-chila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759- 086 www.epmapasd.g ob.ec Epmapa- SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	27	125

13	RECLAMO POR: REHABILITACIÓN 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 reconexión 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: 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	433	4,877
14	RECLAMO POR: REPARACION DE VEREDAS U OTROS	Esto se lo solicita si luego de haber realizado un trabajo la EPMAPA-SD y dejen sentidas las veredas o la 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 reconexión 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: 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	4	7
15	RECLAMO POR: REPARACION DE ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE	Esto se lo solicita si se encuentran con algún tipo de daño y no debe 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 reconexión 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: 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	13
16	RECLAMO POR: REPARACION DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO	Cuando se encuentran rotas, tapadas entre otros las acometidas de alcantarillado	Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Aercarse personalmente a los modulos. 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: 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	21	173
17	RECLAMO POR: REPOSICION DE TAPAS Y REJILLAS	Este pedido se realiza para reponer tapas y rejillas retiradas o que se encuentren en mal estado	Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Aercarse personalmente a los modulos. 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: 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	5	20
18	RECLAMOS POR: REVISION DE ACOMETIDA DE AGUA POTABLE	Cuando el usuario se encuentra sin servicio y sus vecinos si cuentan con servicio	Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Aercarse personalmente a los modulos. 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: 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	135	574
19	RECLAMO POR: LECTURA MAL TOMADA	Cuando considera que no le realizaron su lectura o la misma fue mal realizada	Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Aercarse personalmente a los modulos. 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: 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	4

20	RECLAMO POR: REVISION DE ALCANTARILLADO SANITARIO	Cuando se encuentran rotas, taponadas entre otros las acometidas de alcantarillado	Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Aercarse personalmente a los modulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	24	263
21	RECLAMO POR: REVISION DE MEDIDOR	Cuando el usuario no se encuentra de acuerdo con la micromedición del medidor	Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Aercarse personalmente a los modulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	76	461
22	RECLAMO POR: NO TIENE AGUA TODO EL SECTOR	Cuando todo el barrio, coop, o sector no tiene servicio de agua.	Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa	Aercarse personalmente a los modulos. Firmar el reclamo	Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	78	326
23	RECLAMOS POR: SUSPENSION TEMPORAL DE AGUA POTABLE	Por encontrarse sin servicio de agua potable, entre otras razones	Aercarse a ventanilla de atencion al cliente el propietario del predio, para solicitar la suspension temporal	1.copia de cédula de ciudadanía (propietario) 2. planilla de pago al día	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	Gratuito	24 a 36 horas	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	26	134
24	RECLAMO POR: TRANSFERENCIA DE VALORES	Esto es comun cuando se digita mal el codigo del usuario	Aercarse a ventanilla de atencion al cliente el propietario del predio, para solicitar la suspension temporal	1.copia de cédula de ciudadanía (propietario) 2. planilla de pago	luego de haber solicitado lo requerido por el usuario, el tramite se realizará en los 15 a 30 dias siguientes	08:00 a 17:00	Gratuito	15 a 30 dias	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	0	7
25	CONVENIOS DE PAGO	Por encontrarse adeudando cierta cantidad y no poder cancelar en su totalidad.	Aercarse a ventanilla de atencion al cliente para entregarle el valor a cancelar, previo la firma 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	Gratuito	30 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	425	3211
26	SUBSIDIOS POR TERCERA EDAD - DICAPACIDAD	Acogiendose a la Ley	Aercarse a ventanilla de atencion al cliente el propietario del predio, para solicitar el subsidio correspondiente	1. copia de cédula de ciudadanía 2. 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	Gratuito	2 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente Av. Tschilla 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Telefonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	70	349

27	VENTA DE AGUA-ACTIVIDAD COMERCIAL	Cliente realiza pedido de venta de agua para tanqueros con actividad comercial	Acercarse a ventanilla de atención al cliente.	1. detallar cantidad de metros cúbicos 2. Proceder a la facturación	Acercarse a ventanilla de recaudación	08:00 a 17:00	Gratuito	5 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	23	143
28	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 atención al cliente.	1.orden de compra Municipio (Desarrollo Comunitario) 2. Proceder a la facturación	Acercarse a ventanilla de recaudación	08:00 a 17:00	Gratuito	5 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	41	136
29	ENTREGA DE CÓDIGOS PARA CANCELAR LA PLANILLA MENSUAL DE CONSUMO	Indispensable para cancelar	Acercarse a ventanilla de atención al cliente.	1. solicitar en ventanilla de Servicio al Cliente	Acercarse a ventanilla de recaudación	08:00 a 17:00	Gratuito	5 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	900	4800
30	CERTIFICADOS DE NO ADEUDAR	Necesario para diferentes trámites	Adquirir formulario en recaudación \$ 1 y luego Acercarse 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	Gratuito	5 minutos	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	http://192.168.2.6/sicern/	0	37
31	FACTIBILIDAD DE SERVICIOS: ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO	Tramite para subdivisión o aprobación de planos para construcciones mayores de 5 pisos	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. compra formulario solicitud de servicios 4. certificado de no adeudar 5. copia de las escrituras 6. levantamiento topográfico del predio en medios impreso y digital (CD). 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 tramite de factibilidad se debera 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 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	36

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

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

21/06/2017

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@epmapasd.gob.ec

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

(02) 2753357 EXTENSIÓN 112 (Número de teléfono y extensión)