

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 de los servicios (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Detallar si aplica) | Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si aplica) | 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 Abril | Número de ciudadanos /ciudadanas que accedieron al servicio acumulativamente | 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 | Juego de ingresar la solicitud de servicio, esperar 2 semanas para su aprobación, el cliente deberá 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 | Gratis | 20 días | Ciudadanía en general | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Táchila 698 y Yaguajay Edificios Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapa.sd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 92 | 129 | |
| 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 | Juego de ingresar la solicitud de servicio, esperar 2 semanas para su aprobación, el cliente deberá 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 | Gratis | 20 días | Ciudadanía en general | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Táchila 698 y Yaguajay Edificios Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapa.sd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 70 | 80 | |
| 3 | RECLAMO POR: BAJA DE VALORES - SIN SERVICIO DE ALCANTARILLADO, - CÓDIGOS 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 CNEL. | Una vez aceptado el trámite 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. Táchila 698 y Yaguajay Edificios Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapa.sd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 122 | 170 | |
| 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 | 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. Táchila 698 y Yaguajay Edificios Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapa.sd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 345 | 620 | |
| 5 | RECLAMO POR: FALTA DE PRESION DE AGUA POTABLE | RECLAMO POR: FALTA DE PRESION DE AGUA POTABLE | 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 | Gratis | 10 minutos | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Táchila 698 y Yaguajay Edificios Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapa.sd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 65 | 75 | |
| 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 | Gratis | 10 minutos | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Táchila 698 y Yaguajay Edificios Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapa.sd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 210 | 366 | |
| 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 reconexión del servicio de agua, el usuario deberá esperar de entre 24 a 36 horas para su rehabilitación | 08:00 a 17:00 | Gratis | 24 a 36 horas | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Táchila 698 y Yaguajay Edificios Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapa.sd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 67 | 86 | |
| 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. | Acercarse 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Táchila 698 y Yaguajay Edificios Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapa.sd.gob.ec Epmapa-SD@EPMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 60 | 63 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|---|---------------|----------|---------------|------------------------|--|---|--|----|----------------------------|----------------------------|-----|-----|
| 9 | 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 | Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios \$ 1,00 Aplica: Derechos de conexión Construidas 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. 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. Tschilla 698 y Yaruacay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: FBX 2723-357 / 2729-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD.GOB.EC | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 62 | 67 |
| 10 | 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 | Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios \$ 1,00 Aplica: Derechos de conexión Construidas 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. 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 | 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. Tschilla 698 y Yaruacay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: FBX 2723-357 / 2729-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD.GOB.EC | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 92 | 132 |
| 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 | Acerarse 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. Tschilla 698 y Yaruacay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: FBX 2723-357 / 2729-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD.GOB.EC | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 149 | 209 |
| 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 | Acerarse 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. Tschilla 698 y Yaruacay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: FBX 2723-357 / 2729-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD.GOB.EC | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 130 | 207 |
| 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 Yaruacay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: FBX 2723-357 / 2729-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD.GOB.EC | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 66 | 84 |
| 14 | RECLAMO POR: REPARACIÓN DE VEREDAS U OTROS | 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. 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 Yaruacay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: FBX 2723-357 / 2729-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD.GOB.EC | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 56 | 56 |
| 15 | RECLAMO POR: REPARACIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE | Esto es en caso que se encontraran con algún tipo de daño y no deje 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 Yaruacay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: FBX 2723-357 / 2729-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD.GOB.EC | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 57 | 62 |
| 16 | RECLAMO POR: REPARACIÓN DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO | Cuando se encuentran rotas, taponadas entre otros las acometidas de alcantarillado | Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa | Acerarse 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. Tschilla 698 y Yaruacay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: FBX 2723-357 / 2729-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD.GOB.EC | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 78 | 104 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|---|---|---------------|--------|---------------|------------------------|--|--|--|----|----------------------------|----------------------------|-----|-----|
| 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 | Acercarse personalmente a los modulos. Fimar 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 Atencion al cliente | Av. Tschhila 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPAMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente | no | En proceso | En proceso | 61 | 62 |
| 18 | RECLAMOS POR: REVISION DE ACOMETIDA DE AGUA POTABLE | Quando el usuario se encuentra sin servicio y sus vecinos si cuentan con servicio | Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa | Acercarse personalmente a los modulos. Fimar 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 Atencion al cliente | Av. Tschhila 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPAMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente | no | En proceso | En proceso | 182 | 314 |
| 19 | RECLAMO POR: LECTURA MAL TOMADA | Quando considera que no le realizaron su lectura o la misma fue mal realizada | Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa | Acercarse personalmente a los modulos. Fimar 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 Atencion al cliente | Av. Tschhila 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPAMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente | no | En proceso | En proceso | 55 | 55 |
| 20 | RECLAMO POR: REVISION DE ALCANTARILLADO SANITARIO | Quando se encuentran rotas, taponadas entre otros las acometidas de alcantarillado | Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa | Acercarse personalmente a los modulos. Fimar 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 Atencion al cliente | Av. Tschhila 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPAMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente | no | En proceso | En proceso | 83 | 104 |
| 21 | RECLAMO POR: REVISION DE MEDIDOR | Quando el usuario no se encuentra de acuerdo con la micromedicion del medidor | Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa | Acercarse personalmente a los modulos. Fimar 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 Atencion al cliente | Av. Tschhila 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPAMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente | no | En proceso | En proceso | 73 | 100 |
| 22 | RECLAMO POR: NO TIENE AGUA TODO EL SECTOR | Quando todo el barrio, coop. o sector no tiene servicio de agua. | Reclamos receptados en ventanilla y Via telefónica de forma directa | Acercarse personalmente a los modulos. Fimar 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 Atencion al cliente | Av. Tschhila 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPAMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente | no | En proceso | En proceso | 110 | 141 |
| 23 | RECLAMOS POR: SUSPENSIÓN TEMPORAL DE AGUA POTABLE | Por encontrarse sin servicio de agua potable, entre otras razones | Acercarse 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 | Gratis | 24 a 36 horas | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente | Av. Tschhila 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPAMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente | no | En proceso | En proceso | 92 | 110 |
| 24 | RECLAMO POR: TRANSFERENCIA DE VALORES | Esto es comun cuando se digita mal el codigo del usuario | Acercarse 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 | Gratis | 15 a 30 dias | usuarios de la Empresa | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente | Av. Tschhila 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante". Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPAMAPASD | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atencion al cliente | no | En proceso | En proceso | 56 | 57 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|--|---------------|----------|------------|---|--|---|--|----|----------------------------|---|------|-------|
| 25 | CONVENIOS DE PAGO | Por encontrarse adeudando cierta cantidad y no poder cancelar en su totalidad. | Acercarse a ventanilla de atención 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 Atención al cliente | Av. Tschilla 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: 898 2753-357 / 2759-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-SD@EPAMAPASD.gob.ec | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 1105 | 2.208 |
| 26 | SUBSIDIOS POR TERCERA EDAD - DISCAPACIDAD | Azoguearse a la Ley | Acercarse a ventanilla de atención al cliente el propietario del predio, para solicitar el subsidio correspondiente | 1. copia de cédula de ciudadanía 2. copia carnet de Conado | 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 Atención al cliente | Av. Tschilla 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: 898 2753-357 / 2759-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-SD@EPAMAPASD.gob.ec | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 62 | 117 |
| 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. Tschilla 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: 898 2753-357 / 2759-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-SD@EPAMAPASD.gob.ec | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 72 | 97 |
| 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. Tschilla 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: 898 2753-357 / 2759-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-SD@EPAMAPASD.gob.ec | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 77 | 105 |
| 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. Tschilla 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: 898 2753-357 / 2759-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-SD@EPAMAPASD.gob.ec | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 855 | 1.655 |
| 30 | CERTIFICADOS DE NO ADEUDAR | Necesario para diferentes trámites | Adquirir formulario en recaudación 5 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. Tschilla 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: 898 2753-357 / 2759-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-SD@EPAMAPASD.gob.ec | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | http://189.168.29.ecnet/ | 55 | 55 |
| 31 | FACTIBILIDAD DE SERVICIOS: ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO | Trámite para subdivisión o agrupación de planos para construcciones mayores de 5 pisos | Adquirir formularios en recaudación 5 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 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 EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | Av. Tschilla 698 y Varuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: 898 2753-357 / 2759-086 www.epmapa-sd.gob.ec Epmapa-SD@EPAMAPASD.gob.ec | Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente | no | En proceso | En proceso | 65 | 68 |

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

| | |
|---|--|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | 30 de abril del 2018 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MESESUAL |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (I): | ATENCIÓN AL CLIENTE |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (I): | DAVID ZAPATA |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | david.zapata@epmapa-sd.gob.ec |
| NUMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | |