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 jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (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 emitido por el GAD (legalización de tierras) Certificado original de la organización con acuerdo ministerial. 6. Tercero, poder especial.	luego de ingresar la solicitud de servicio, esperar 5 días hábiles para su aprobación , el cliente debera acercarse a las ofcicinas de la Epmapa-sd a cancelar los derechos por conexiones nuevas de agua y alcantarillado según el caso. Deberá esperar los siguientes 15 dias 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. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	63	
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 emitido por el GAD (legalización de tierras) Certificado original de la organización con acuerdo ministerial. 6. Tercero, poder especial.	luego de ingresar la solicitud de servicio, esperar 8 días hábiles para su aprobación , el cliente debera acercarse a las ofcicinas de la Epmapa-sd a cancelar los derechos por conexiones nuevas de agua y alcantarillado según el caso. Deberá esperar los siguientes 15 dias 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. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	5	
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	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. compra formulario solicitud de servicios	En los modulos de atención al Cliente y una vez revisado que todos los requisitos esten completos, se generan los convenios por legalizacion 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. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	28	
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	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. compra formulario solicitud de servicios	En los modulos de atención al Cliente y una vez revisado que todos los requisitos esten completos, se generan los convenios por legalizacion 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. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	29	
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 MICROMEDICION.	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) y papeleta de votación. 2. 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. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	18	
6	CAMBIO DE NOMBRE	Indispensable para actualizacion del Catastro de la EPMAPA-SD	Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios $ 1,00	1. copia de cédula de ciudadanía (propietario actual) 2. compra formulario solicitud de servicios 3.copia de escritura o certificado de gravámenes. 4. copia comprobante de pago impuesto predial (año vigente). EN CASO DE SER POSESIONARIO Certificado original de la organización con acuerdo ministerial. 5. Tercero, poder especial 6. Certificado emido por el GAD (Legalización de tierras)	Una vez que entregue los documentos en regla se realiza el cambio de nombre en el sitema comercial	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	14	

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 jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en Marzo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
7	APROBACION DE PLANOS	APROBACION DE PLANOS	Acercarce a las ventanillas de atención al cliente.	A) -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 tecnica hidraulica, impresa y digital(CD). Los planos hidrosanitarios, deben estar con firma del propiertario, urbanizador y calculista(Ing. Civil), caso contrario no podran ser ni ingresados ni aporbados. B) Cerficado de no adeudar del usuario(propietario, emitido por la EPMAPA-SD) C) Foto copia de la escritura del predio, cedula de indentidad y papeleta de votación. D) Adquirir formulario de Solicitud, llenarlo e ingresarlo por atención al cliente. E) Impuesto predial del año en curso	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	Ingreso Gratuito	2 semanas	usuarios de la Empresa y ciudadania en general.	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	1	
8	CAMBIO DE DIAMETRO ACOMETIDA DE AGUA	Cambio de diametro de la acometida	Ingresar trámite por atención al cliente Trámite realiza el propietario o persona que tenga poder especial.	1. cédula de ciudadanía (propietario) 2. compra formulario solicitud de servicios 3. en caso de terceros, presentar poder notarizado	luego de ingresar la solicitud de servicio, esperar 8 días hábiles para su aprobación , el cliente debera acercarse a las ofcicinas 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. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	0	
9	CONVENIOS DE FISCALIZACION Y SUPERVISION	CONVENIOS DE FISCALIZACION Y SUPERVISION	Acercarce a las ventanillas de atención al cliente.	A) Oficio dirigido al gerente general de la Epmapa-SD solicitando la superivision y fiscalizacion por parte del presidente o gerente de la cooperativa de vivienda; o del propietario/ promotor de la Urbanizacón, lotización, etc. Y de manera conjunta el formulario de solicitud, llenarlo e ingresarlo por atención al cliente. B) Certficado 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 fizcalacion y supervision(ART 53 del Reglamentos de Tasas Retributivas). E) Copia de la escritura de la Urb. o Coop. de Vivienda. F) Certificado de no adeudar EPMAPA-SD y GAD Municipal de STO DGO. E) Copia de cedula a color del solicitante y papeleta de votación. F) Copia certificada del documento(Oficio) de aprobacion de la insfraestructura hidrosanitario(agua, alcantarillado sanitario y pluvial) otorgado por subgerencia de infraestructura de la EPMAPA.	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	Ingreso Gratuito	2 semanas	usuarios de la Empresa y ciudadania en general.	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	1	
10	DESPERDICIO DE AGUA	Verificar predio donde se produce el desperdicion de Agua Potable.	Ingresar trámite por atención al cliente.	Acercarse personalmente a los modulos.	Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas habiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	0	
11	FACTIBILDAD DE SERVICIOS	FACTIBILDAD DE SERVICIOS	Adquirir formularios en recaudacion $ 1 cada uno y luego Acercarse a ventanilla de atencion al cliente.	1. Copia de cédula de ciudadanía 2. Copia de certificado de votación 3. Certifcado de no adeudar a la EPMAPA-SD. 4. Foto copia de la escritura del predio 5. Levantamiento topografico del predio con la firma de responsabilidad impreso y digital 6. Adquirir formularion de solicitud llenarlo e ingrearlo por atención al cliente. 7. Copia del impuesto Predial 8. Certificado de uso de suelo emitido por el GAD	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	Ingreso Gratuito	2 semanas	usuarios de la Empresa y ciudadania en general.	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	1	

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 jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en Marzo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
12	GESTION DE AGUA POR ATENCION AL CLIENTE	Por requerir: -Revision de red de distribución de agua. -No tiene agua en todo el sector. -Fuga de agua. -Falta de presion de Agua.	Ingresar trámite por atención al cliente.	1 presentar cedula de ciudadania del propietario. 2. firmar el Uso de medios electronicos	Luego de ingresar la solicitud, el usuario debera 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. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	0	
13	GESTION DE AGUA POR MANTENIMIENTO	Esto en caso que la ciudadania reporte algún daño.	Ingresar trámite por atención al cliente.	1 presentar cedula de ciudadania del propietario. 2. firmar el Uso de medios electronicos	Espera de entre 24 a 36 horas.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	137	
14	GESTION DE ALCANTARILLADO (HIDROSUCCIONADOR)	Servicio de limpieza que realiza el Hidrosuccionador.	Ingresar trámite por atención al cliente.	1. Elaborar solicitud dirigida a la gerente General. 2. solicitud deribada a la Subgerencia de Operación y MAntenimiento 3. se realiza inpsccion y posterior orden de servicio 4. Operación y Mantenimiento emitirá un informe detallado a Gerencia General. 5. Acercarse a atención al cliente para emitir la orden de pago 6.- cancela valores el usuario y se procede a ejecución del servicio	Espera de entre 24 a 36 horas.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa o público en general.	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	14	
15	GESTION DE ALCANTARILLADO (REVISION Y REPARACION)	Cuando se encuentran rotas, taponadas entre otros las acometidas de alcantarillado	Reclamos receptados en ventanilla y Vía telefónica de forma directa	1 presentar cedula de ciudadania del propietario. 2. firmar el Uso de medios electronicos	Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	51	
16	GESTION DE ALCANTARILLADO POR MANTENIMIENTO	Esto en caso que la ciudadania reporte algún daño.	Ingresar trámite por atención al cliente.	1 presentar cedula de ciudadania del propietario.	Espera de entre 24 a 36 horas.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa o público en general	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	72	
17	HABILITAR EL SERVICIO DE AGUA	Por encontrarse sin servicio de agua potable	Ingresar trámite por atención al cliente.	1 presentar cedula de ciudadania del propietario. 2. firmar el Uso de medios electronicos 3.- estar al dia en los pagos 4. Cancelar el rubro por hablitación	Luego de ingresar la solicitud, el usuario debera esperar de entre 24 a 36 horas.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	8	
18	HIDROSUCCIONADOR POR MANTENIMIENTO	Servicio de limpieza que realiza el Hidrosuccionador.	Creado por la Subgernecia de Operación y Mantenimiento.	1.- presentar solicitud en atención al cliente .	Inmediato	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	117	
19	INSPECCION PARA CAMBIO DE CATEGORIA	Por encontrarse en desacuerdo a la categoria que se encuentra registrada en el sistema comercial	Ingresar trámite por atención al cliente.	1 presentar cedula de ciudadania del propietario. 2. firmar el Uso de medios electronicos. 3.- justificativos con documentaciòn que respalde.	Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	3	
20	INSTALACION DE MEDIDOR	Requiere que se le facture con micromedición.	Solicitud receptada en ventanilla.	1 presentar cedula de ciudadania del propietario. 2. firmar el Uso de medios electronicos	Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	110	
21	LECTURAS ALTAS	Cuando el usurio no se encuentra de acuerdo con la micromedicion del medidor	Reclamos receptados en ventanilla.	1 presentar cedula de ciudadania del propietario. 2. firmar el Uso de medios electronicos	Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	0	

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 jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en Marzo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
22	PROBLEMAS CATASTRALES	Cuando el usuario informa tener inconcistencias con su catastro.	Reclamos receptados en ventanilla.	1 presentar cedula de ciudadania del propietario. 2. firmar el Uso de medios electronicos. 3.- justificativos con documentaciòn que respalde (escritura)	Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	22	
23	REPARACION DE VEREDAS	Esto se lo solicita si luego de haber realizado un trabajo la EPMAPA-SD y dejo sentidas las veredas o la calle	Ingresar trámite por atención al cliente.	1 presentar cedula de ciudadania del propietario. 2. firmar el Uso de medios electronicos	Luego de ingresar la solicitud de reconexion del servicio de agua, el usuario debera esperar de entre 24 a 36 horas para su rehabilitacion	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion 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 encuentrsn en mal estado	Reclamos receptados en ventanilla.	1 presentar cedula de ciudadania del propietario. 2. firmar el Uso de medios electronicos	Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	0	
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.	1 presentar cedula de ciudadania del propietario. 2. firmar el Uso de medios electronicos	Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	441	
26	REVISION DE MEDIDOR	Cuando el usuario no se encuentra de acuerdo con la micromedicion del medidor	Reclamos receptados en ventanilla.	1 presentar cedula de ciudadania del propietario. 2. firmar el Uso de medios electronicos	Se remite documento al departamento pertinente, para su atencion.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	55	
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	1 presentar cedula de ciudadania del propietario. 2. firmar el Uso de medios electronicos 3.- estar al dia en los pagos Solo el propietario puede solicitar este servicio, en caso de terceros presentar poder notarizado con fecha actual	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 a72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	6	
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	1.planilla de pago (abono) 2. Dependiendo del monto hasta 48 meses	Entre cancelación y firma de convenio de pago, 30 minutos aproximadamente.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	30 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	943	
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	1. cédula de ciudadanía 2. 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	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	101	
30	VENTA DE AGUA-ACTIVIDAD COMERCIAL	Cliente realiza pedido de venta de agua para tanqueros con activida comercial	Acercarse a ventanilla de atencion al cliente.	1.detallar cantidad de metros cúbicos con el número de cedula o RUC a facturar 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. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	7	
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. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	1	
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 ó 2. Estar al dia en los pagos	Acercarse a ventanilla de recaudacion	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	48 Horas	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Deparatamento de Atencion 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. Deparatamento de Atencion al cliente	no	En proceso	En proceso	8	

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 jurídicas, ONG, Personal Médico)	**Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio**	**Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)**	**Tipos de canales disponibles de atención presencial:** (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	**Servicio Automatizado** (Si/No)	**Link para descargar el formulario de servicios**	**Link para el servicio por internet (on line)**	**Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en Marzo**	**Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio**
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/7/2023																
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL																
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	ATENCION AL CLIENTE																
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	JORGE SANCHEZ M																
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	jorge.sanchez@epmapasd.gob.ec																
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	EXT. 411																