

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)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para descargar el formulario)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por correo electrónico)	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	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 debiera acercarse a las oficinas de la Epmapa-sd a cancelar los derechos por conexiones nuevas de agua y alcantarillado según el caso. Deberá esperar los siguientes 15 días para su ejecución o elaboración de la acometida	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	20 días	Ciudadanía en general	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	56	
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 debiera acercarse a las oficinas de la Epmapa-sd a cancelar los derechos por conexiones nuevas de agua y alcantarillado según el caso. Deberá esperar los siguientes 15 días para su ejecución o elaboración de la acometida	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	20 días	Ciudadanía en general	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	13	
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 EPAMAPA, 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 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 firmadas.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	20 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	23	
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 EPAMAPA, 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 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 firmadas.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	20 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	13	
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 electrónicos 4.Tercero, poder especial. En caso de vivienda deshabitada, adjuntar historial de consumo de CNEL.	Una vez receptado el trámite de baja de valores, Atención al cliente entregará al departamento correspondiente	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	3 meses aproximadamente	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	10	

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)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia a que ofrece el servicio (link para direcciones)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla)	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	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
6	CAMBIO DE NOMBRE	Indispensable para actualización del Catastro de la EPAMAPA-SD	Adquirir en recaudación formulario de solicitud de servicios \$ 1,00	1. copia de cedula 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 emitido por el GAD (Legalización de tierras)	Una vez que entregue los documentos en regla se realiza el cambio de nombre en el sistema comercial	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	10 minutos	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	0	
7	APROBACION DE PLANOS	APROBACION DE PLANOS	Acercarse 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 propietario, urbanizador y calculista(Ing. Civil), caso contrario no podran ser ni ingresados ni aprobados. B) Certificado de no adeudar del usuario(propietario, emitido por la EPAMAPA-SD) C) Foto copia de la escritura del predio, cedula de identidad 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 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	3	
8	CAMBIO DE DIAMETRO ACOMETIDA DE AGUA	Cambio de diametro de la acometida	Ingresar trámite por atención al cliente	1. cédula de ciudadanía (propietario) 2. compra formulario solicitud de servicios 3. en caso de terceros, presentar poder notariado	luego de ingresar la solicitud de servicio, esperar 8 días hábiles para su aprobación , el cliente debera acercarse a las oficinas de la Epmapa-sd a cancelar los derechos por conexiones nuevas de agua y alcantarillado según el caso. Deberá esperar los siguientes 15 días para su ejecución o elaboración de la acometida	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	20 días	Ciudadanía en general	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	0	

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 beneficiario o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direcciones)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por correo electrónico)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario o de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
9	CONVENIOS DE FISCALIZACION Y SUPERVISION	CONVENIOS DE FISCALIZACION Y SUPERVISION	Acercarse a las ventanillas de atención al cliente.	A) Oficio dirigido al gerente general de la Epmapa-SD solicitando la supervisión y fiscalización por parte del presidente o gerente de la cooperativa de vivienda; o del propietario/promotor de la Urbanización, lotización, etc. Y de manera conjunta el formulario de solicitud, llenarlo e ingresarlo por atención al cliente. B) Certificado de nombramiento del representante legal de la urbanización o cooperativa de vivienda. C) RUC D) Listado de socios y o lotes beneficiados de la obra.; de las manzanas o sectores a realizarse la fiscalización y supervisión(ART 53 del 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 aprobación de la infraestructura 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 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	1	
10	DESPERDICIO DE AGUA	Verificar predio donde se produce el desperdicio de Agua Potable.	Ingresar trámite por atención al cliente.	Acercarse personalmente a los módulos.	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	0	
11	FACTIBILIDAD DE SERVICIOS	FACTIBILIDAD DE SERVICIOS	Adquirir formularios en recaudación \$ 1 cada uno y luego Acercarse a ventanilla de atención al cliente.	1. Copia de cédula de ciudadanía 2. Copia de certificado de votación 3. Certificado de no adeudar a la EPMAPA-SD. 4. Foto copia de la escritura del predio 5. Levantamiento topográfico del predio con la firma de responsabilidad impreso y digital 6. Adquirir formulario de solicitud llenarlo e ingresarlo 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 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	3	

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)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para más detalles)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por internet)	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	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
12	GESTION DE AGUA POR ATENCION AL CLIENTE	Por requerir: -Revisión de red de distribución de agua. -No tiene agua en todo el sector. -Fuga de agua. -Falta de presión de Agua.	Ingresar trámite por atención al cliente.	1. presentar cédula de ciudadanía del propietario. 2. firmar el Uso de medios electrónicos	Luego de ingresar la solicitud, el usuario deberá esperar de entre 24 a 36 horas.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	10 minutos	usuarios de la Empresa y público en general.	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	0	
13	GESTION DE AGUA POR MANTENIMIENTO	Esto en caso que la ciudadanía reporte algún daño.	Ingresar trámite por atención al cliente.	1. presentar cedula de ciudadanía del propietario. 2. firmar el Uso de medios electrónicos	Espera de entre 24 a 36 horas.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	97	
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 derivada a la Subgerencia de Operación y Mantenimiento 3. se realiza inspección y posterior orden de servicio 4. Operación y Mantenimiento emitirá un informe detallado a Gerencia General. 5. Acercarse a atención al cliente para emitir el 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 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa o público en general.	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	5	
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 cédula de ciudadanía del propietario. 2. firmar el uso de medios electrónicos	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	51	
16	GESTION DE ALCANTARILLADO POR MANTENIMIENTO	Esto en caso que la ciudadanía reporte algún daño.	Ingresar trámite por atención al cliente.	1. presentar cédula de ciudadanía del propietario.	Espera de entre 24 a 36 horas.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa o público en general	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	84	

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 o usuarios de la Empresa)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia a que ofrece el servicio (link para direcciones)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por teléfono)	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	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
17	HABILITAR EL SERVICIO DE AGUA	Por encontrarse sin servicio de agua potable	Ingresar trámite por atención al cliente.	1. presentar cédula de ciudadanía del propietario. 2. firmar el Uso de medios electrónicos 3.- estar al día en los pagos 4. Cancelar el rubro por habilitación	Luego de ingresar la solicitud, el usuario deberá esperar de entre 24 a 36 horas.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	6	
18	HIDROSUCCIONADOR POR MANTENIMIENTO	Servicio de limpieza que realiza el Hidrosuccionador.	Creado por la Subgerencia de Operación y Mantenimiento.	1.- presentar solicitud en atención al cliente	Inmediato	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	132	
19	INSPECCION PARA CAMBIO DE CATEGORIA	Por encontrarse en desacuerdo a la categoría que se encuentra registrada en el sistema comercial	Ingresar trámite por atención al cliente.	1. presentar cédula de ciudadanía del propietario. 2. firmar el Uso de medios electrónicos. 3.- justificativos con documentación que respalde.	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención 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 cédula de ciudadanía del propietario. 2. firmar el Uso de medios electrónicos	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	140	
21	LECTURAS ALTAS	Cuando el usuario no se encuentra de acuerdo con la micromedición del medidor	Reclamos receptados en ventanilla.	1. presentar cédula de ciudadanía del propietario. 2. firmar el Uso de medios electrónicos	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención 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 o usuarios de la Empresa)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para más detalles)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por correo electrónico)	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	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
22	PROBLEMAS CATASTRALES	Quando el usuario informa tener inconsistencias con su catastro.	Reclamos receptados en ventanilla.	1. presentar cédula de ciudadanía del propietario. 2. firmar el Uso de medios electrónicos. 3.- justificativos con documentación que respalde (escritura)	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	11	
23	REPARACION DE VEREDAS	Esto se lo solicita si luego de haber realizado un trabajo la EPAMAPA-SD y dejo sentidas las veredas o la calle	Ingresar trámite por atención al cliente.	1. presentar cédula de ciudadanía del propietario. 2. firmar el Uso de medios electrónicos	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	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	0	
24	REPOSICION DE TAPAS O REJILLAS	Este pedido se realiza para reponer tapas y rejillas retiradas o que se encuentren en mal estado	Reclamos receptados en ventanilla.	1. presentar cédula de ciudadanía del propietario. 2. firmar el Uso de medios electrónicos	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	3	
25	REVISION CAMBIO DE ACOMETIDA DE AGUA	Quando el usuario se encuentra sin servicio y sus vecinos si cuentan con servicio	Reclamos receptados en ventanilla.	1. presentar cédula de ciudadanía del propietario. 2. firmar el Uso de medios electrónicos	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	456	
26	REVISION DE MEDIDOR	Quando el usuario no se encuentra de acuerdo con la micromedición del medidor	Reclamos receptados en ventanilla.	1. presentar cédula de ciudadanía del propietario. 2. firmar el Uso de medios electrónicos	Se remite documento al departamento pertinente, para su atención.	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	60	

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 o usuarios de la Empresa)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia a que ofrece el servicio (link para descargar el formulario)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por correo electrónico)	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	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
27	SUSPENSION TEMPORAL	No desea temporalmente el servicio de agua, entre otras razones.	Acercarse a ventanilla de atención al cliente el propietario del predio, para solicitar la suspensión temporal	1. presentar cédula de ciudadanía del propietario. 2. firmar el Uso de medios electrónicos 3. estar al día en los pagos Solo el propietario puede solicitar este servicio, en caso de terceros presentar poder notariado con fecha actual	luego de haber solicitado lo requerido por el usuario, el trámite se realizará entre las 24 a 36 horas siguientes	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	24 a 72 horas hábiles	usuarios de la Empresa	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante" Teléfonos: PBX 2753-357 / 2759-086 www.epmapasd.gob.ec Epmapa-Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	11	
28	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 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. 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	508	
29	SUBSIDIOS POR TERCERA EDAD - DICAPACIDAD	Acogiéndose a la Ley	Acercarse a ventanilla de atención 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 trámite 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. 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	99	
30	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 con el número de cedula o RUC a facturar 2. Proceder a la facturación	Acercarse a ventanilla de recaudación	08:00 a 17:00	Ingreso 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	3	
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 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	Ingreso 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	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 o usuarios de la Empresa)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia a que ofrece el servicio (link para descargar el formulario)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por internet)	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	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
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 reconexión automática.	Realizar convenio de pago o pagar la totalidad de la deuda.	1. Convenio de pago vigente o 2. Estar al día en los pagos	Acercarse a ventanilla de recaudación	08:00 a 17:00	Ingreso Gratuito	48 Horas	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 Sd@EPMAPASD	Oficinas de la EPAMAPA-SD. Departamento de Atención al cliente	no	En proceso	En proceso	6	

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

NO APLICA: Debido a que la EPAMAPA-SD no utiliza el Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/5/2023
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	ATENCIÓN 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