

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, 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 el último periodo (MENSUAL)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Facilitar el derecho de acceso a la información pública, de conformidad a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP.	Las solicitudes se reciben por escrito.	Llevar la solicitud de acceso a la información pública.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a la o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	Lunes a viernes de 08:00 a 16:30	Gratuito	0	10 días	Ciudadanía en general	Av. Mariana de Jesús entre Alemania e Italia	La solicitud de acceso a la información pública se la debe ingresar por la ventanilla de Secretaría General. Teléfono 2 994 400 ext. 2030	Si	FORMULARIO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	NO APLICA	37	149	"NO DISPONIBLE" Todas las solicitudes formales de información han sido respondidas dentro de los plazos establecidos por la Normativa Vigente	
2	Exoneración por consumos de tercera edad	Este servicio se otorga a las personas que cumplen lo establecido en la LEY REFORMATIVA A LA ART. 1º EXPRESA. Se exonerará el 50% del valor del consumo que causare el uso de los servicios de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta 20 metros cúbicos".	El cliente debe presentar la CC en cualquier centro de los Centros de Atención Integral al Cliente con una copia del servicio.	1. Copia de cédula del titular de la cuenta con la respectiva firma y haber cumplido 65 años de edad	1. Verifica la titularidad del petionario. 2. Verifica que la persona pertenezca a la tercera edad. 3. Verifica que no exista otro beneficio ligado a la persona o a la cuenta (dando prioridad a la Ley del Anciano).	Centro Integral de Atención al Cliente "Carapungui" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00. Centro Integral de Atención al Cliente "Ti Condado" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado: 10:00 a 18:00 Domingo: 10:00 a 14:00 Centro Integral de Atención al Cliente Matriz "EPMAPS" Horario: Atención al Cliente: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Valle de los Chillos" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Quintenta Sur" Horario de Atención: Lunes-Sábado 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Tumbaco" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "La Mariscal" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 17:00	Gratuito	0	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en todas los Centros Integrales de Atención al Cliente	http://www.aguadequito.gob.ec/	Página web y oficinas a nivel nacional	Si	NO REQUIERE FORMULARIO	SISTEMA EN CUMPLIMIENTO TABLA DE CALIFICACION	323	1.474	
3	Facilidades de pago	El cliente presenta la petición por escrito ante la empresa por medio de Secretaría General o en cada uno de los módulos de acuerdo los formatos preestablecidos para el efecto.	El cliente debe presentar cola de CC y Papeleta de Votación, llenar el formulario requerido para el servicio y presentarlo en cualquier Centro Integrado de Atención al Cliente.	Acto administrativo de cobro de CC y papeleta de votación. Se puede suspender o como pago de una deuda que se mantiene con la empresa.	1. Se verifican los valores pendientes de pago. 2. Se verifica si la cuenta tiene título de crédito o juicio de coactiva. 3. Se informa al cliente del pago mini requerido con base al análisis de convenios cumplidos e incumplidos.	Secretaría General: Lunes a Viernes de 08:00 a 16:30 Centro Integral de Atención al Cliente "Carapungui" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00. Centro Integral de Atención al Cliente "Ti Condado" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado: 10:00 a 18:00 Domingo: 10:00 a 14:00 Centro Integral de Atención al Cliente Matriz "EPMAPS" Horario: Atención al Cliente: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Valle de los Chillos" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Quintenta Sur" Horario de Atención: Lunes-Sábado 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Tumbaco" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "La Mariscal" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 17:00	Gratuito	0	1 hora	Ciudadanía en general	Se atiende en todas los Centros Integrales de Atención al Cliente	http://www.aguadequito.gob.ec/	Página web y oficinas a nivel nacional	Si	FORMULARIO PARA PAGO BANCARIO	SISTEMA DE RECUPERACION	1.032	4.195	89 % RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION APLICADA A TODOS LOS SERVICIOS COMERCIALES DE AGUA DE QUITO Y CUYA CALIFICACION LA REALIZA LA CIUDADANIA QUE ACCEDIE A ESTOS SERVICIOS
4	Pago a través de débito por cuentas bancarias	El cliente presenta la petición por escrito ante la empresa por medio de Secretaría General o en cada uno de los módulos de acuerdo los formatos preestablecidos para el efecto	El cliente entrega el formulario de solicitud de débito bancario, adjuntando la copia de cédula y copia de la papeleta de votación, debe esperar 48 horas para la activación del mismo	1. Llenar el formulario de la solicitud de débito bancario. 2. Adjuntar copia copia de cédula y copia papeleta de votación	1. Se verifica los datos de la cuenta de la EPMAPS. 2. Se verifica que el solicitante sea el propietario de la cuenta del banco. 3. Se registra en el sistema la solicitud del débito. 4. Se envía a la oficina de recaudación para el registro en el sistema	Centro Integral de Atención al Cliente "Carapungui" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00. Centro Integral de Atención al Cliente "Ti Condado" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado: 10:00 a 18:00 Domingo: 10:00 a 14:00 Centro Integral de Atención al Cliente Matriz "EPMAPS" Horario: Atención al Cliente: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Valle de los Chillos" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Quintenta Sur" Horario de Atención: Lunes-Sábado 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Tumbaco" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "La Mariscal" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 17:00	Gratuito	0	2 Días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas los Centros Integrales de Atención al Cliente	http://www.aguadequito.gob.ec/	Página web y Centros Integrales de Atención al Cliente	Si	FORMULARIO PARA PAGO BANCARIO	SISTEMA DE RECUPERACION	121	546	
5	Recaudación	La Empresa emite la factura correspondiente por los servicios de agua potable y alcantarillado, la misma que es entregada en el domicilio del cliente. Con esta factura puede acercarse a cualquiera de nuestros 7 centros de recaudación o a las otras instituciones autorizadas.	El cliente debe presentar el número de cuenta o los datos del titular de la cuenta en cualquier Centro Integrado de Atención al Cliente del DMQ	Seer cliente de la EPMAPS	1. Verifica los valores facturados en el sistema. 2. registra el pago ingresando la información al sistema	Centro Integral de Atención al Cliente "Carapungui" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00. Centro Integral de Atención al Cliente "Ti Condado" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado: 10:00 a 18:00 Domingo: 10:00 a 14:00 Centro Integral de Atención al Cliente Matriz "EPMAPS" Horario: Atención al Cliente: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Valle de los Chillos" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Quintenta Sur" Horario de Atención: Lunes-Sábado 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Tumbaco" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 16:00 Centro Integral de Atención al Cliente "La Mariscal" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 17:00	Gratuito	0	2 Días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas los Centros Integrales de Atención al Cliente	http://www.aguadequito.gob.ec/	Página web y Centros Integrales de Atención al Cliente	Si	NO NECESITA FORMULARIO	SISTEMA DE RECUPERACION	558.046	2.233.777	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es por ciudadanía en general, personas naturales, 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 el último periodo (MENSUAL)	Número de ciudadanas/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio		
6	Solicitud de instalación de conexiones iniciales de agua potable y alcantarillado	El cliente presenta en las oficinas de Promoción de Servicios y Centros Integrales de Atención al Cliente las solicitudes para conexión inicial de agua potable y/o alcantarillado, adjuntando los requisitos detallados en el mismo	El cliente debe presentar los requisitos en cualquiera de los Centros Integrales de Atención al Cliente	1. llenar el formulario y adjuntar. Personas naturales: Copia de la cédula y paqueta de votación actualizada. En caso de extranjeros que no tengan cédula, presentar copia de pasaporte. Copia de la escritura individual del predio. Nombramiento del representante legal, copia de cédula y paqueta de votación del representante legal. RUC, copia de la escritura del predio.	1. Se verifica en el sistema que la propiedad no tenga contratos ya realizados 2. Se verifica que la persona que requiere el servicio sea el titular de la cuenta 3. Se verifica el estado de la vía, en caso de ser adoquinado o asfaltado se ingresa una orden de trabajo para inspección para verificar el valor que el cliente debe cancelar por la reposición del adoquín o asfalto, este valor debe ser cancelado previa la elaboración del contrato 4. Una vez que se cuente con la factura cancelada por la reposición del adoquín o asfalto. Se crea un catastro para la cuenta, actualizando la información en el sistema. 5. Se elabora el contrato, debe firmar dicho contrato el titular del predio	Centro Integral de Atención al Cliente "Cayapungo" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente "El Condado" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 18:00 Sábado: 10:00 a 18:00 Domingo: 10:00 a 14:00 Centro Integral de Atención al Cliente "PIMAPO" Horario: Atención al Cliente: Lunes-Viernes: 09:00 a 17:00 Sábado: 09:00 a 14:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Valle de los Chillos" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Quimsur Sur" Horario de Atención: Lunes-Sábado 09:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Tumbaco" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente "La Mariscal" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 17:00	1/2": USD 174.15 3/4": USD 210.37 1": USD 291.63 1 1/2": USD 622.93 2": USD 5066.47 3": USD 6938.98 4": USD 8926.06 6": USD 176.72 8": USD 250.43 10": USD 350.40 12": USD 442.89 14": USD 569.64 16": USD 733.05 18": USD 7872.77 20": USD 1300.90	20 Días	Personas Naturales y Personas Jurídicas	Se atiende en todos los Centros Integrales de Atención al Cliente	http://www.aquasquito.gob.ec/	Página web y Centros Integrales de Atención al Cliente	Si	FORMULARIO SOLICITUD DE SERVICIOS	SOLICITUD DE SERVICIO Y CONTRATO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	937		3757		
7	Cambio de nombre	Este servicio se otorga cuando el cliente que adquirió un predio desea realizar el traspaso de dominio para que conste como titular en la factura de agua potable	El cliente debe presentar los requisitos en cualquiera de los Centros Integrales de Atención al Cliente, si la documentación corresponde el cambio se lo realiza inmediatamente	PERSONAS NATURALES 1. Formulario para Cambio de Nombre 2. Copia de la escritura con la rúbrica de inscripción otorgada por el Registro de la Propiedad 3. Copia de Cédula de Ciudadanía 4. Copia del Certificado de votación vigente 5. Última factura de pago al día PERSONAS JURÍDICAS 1. Formulario para Cambio de Nombre 2. Copia de la escritura con la rúbrica de inscripción otorgada por el Registrador de la Propiedad 3. Nombramiento del representante legal 4. Copia cédula de ciudadanía del representante legal 5. Registro Único de Contribuyentes	1. Se verifica en el sistema la cuenta y dirección del predio 2. Se verifica en la escritura la titularidad del predio 3. Se verifica los datos con el predio del municipio 4. Se procede a la actualización de los datos	Secretaría General: Lunes a Viernes de 08:00 a 16:30 Centro Integral de Atención al Cliente "Cayapungo" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente "El Condado" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 18:00 Sábado: 10:00 a 18:00 Domingo: 10:00 a 14:00 Centro Integral de Atención al Cliente "PIMAPO" Horario: Atención al Cliente: Lunes-Viernes: 09:00 a 17:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Valle de los Chillos" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Quimsur Sur" Horario de Atención: Lunes-Sábado 09:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Tumbaco" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente "La Mariscal" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 17:00	Gratuito	0	0	Inmediato	Clientes EPMAPS	Se atiende en todos los Centros Integrales de Atención al Cliente	http://www.aquasquito.gob.ec/	Página web y Centros Integrales de Atención al Cliente	Si	CONTRATO CAMBIO DE TITULAR DE LA CUENTA DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO	CAMBIO DE TITULAR DE CUENTA	615		89% RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A TODOS LOS SERVICIOS COMERCIALES DE AGUA DE QUITO Y CUYA CALIFICACIÓN LA REALIZA LA CIUDADANÍA QUE ACCEDER A ESTOS SERVICIOS
8	Cambio de medidor	Este servicio se brinda cuando el cliente informa que su medidor no marca y está dañado (conexión 1/2")	El cliente debe presentar los requisitos en cualquiera de los Centros Integrales de Atención al Cliente, si la documentación corresponde el cambio se lo realiza inmediatamente	Factura de pago al día	El cliente se acerca a las oficinas o por medio de Contact Center a pedir cambio de medidor, el ejecutivo que lo atiende genera una orden de trabajo de cambio de sitio de medidor, para que la Unidad de Conexiones y Medidores ejecute el trabajo.	Secretaría General: Lunes a Viernes de 08:00 a 16:30 Centro Integral de Atención al Cliente "Cayapungo" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente "El Condado" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 18:00 Sábado: 10:00 a 18:00 Domingo: 10:00 a 14:00 Centro Integral de Atención al Cliente "PIMAPO" Horario: Atención al Cliente: Lunes-Viernes: 09:00 a 17:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Valle de los Chillos" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Quimsur Sur" Horario de Atención: Lunes-Sábado 09:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente "Tumbaco" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente "La Mariscal" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 09:00 a 17:00	USD 33 USD 33 USD 33 USD 33 USD 62.16 USD 62.16	Treinta y tres Treinta y tres Treinta y tres Treinta y tres Setenta y dos con dieciséis Setenta y dos con dieciséis	Medidor concluyó su vida útil Medidor dañado Instalación de medidor por robo Instalación de medidor por primera vez Instalación de medidor en mediciones Instalación de medidor en derivaciones	10 días	Clientes EPMAPS	Se atiende en todos los Centros Integrales de Atención al Cliente	http://www.aquasquito.gob.ec/	Página web y Centros Integrales de Atención al Cliente	Si	NO NECESITA FORMULARIO	ATENCIÓN AL CLIENTE	823		3668

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) NO APLICA PORQUE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO NO SE ENCUENTRA REGISTRADA EN EL PORTAL DE TRÁMITES CIUDADANOS (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/04/2018
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	GERENCIA COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	Ing. Freddy Parreño
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	freddy.parreno@aquasquito.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 2994-4500 EXTENSIÓN 1201