



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) | Tiempo 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 período (MENSUAL)  | Número de ciudadanos/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 la solicitud 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.<br>Personas naturales: Copia de la cédula y papeleta de votación actualizada. En caso de extrañeros que no tengan cédula, presentar copia de pasaporte. Copia de la escritura individual del predio.<br>Personas Jurídicas: Nombramiento del representante legal, copia de cédula y papeleta 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<br>2. Se verifica que la persona que requiere el servicio sea el titular de la cuenta<br>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<br>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<br>5. Se elabora el contrato, debe firmar dicho contrato el titular del predio | Centro Integral de Atención al Cliente "Cajapungo" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 18:00<br>Centro Integral de Atención al Cliente "El Condado" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 18:00 Sábado: 08:00 a 18:00 Domingo: 08:00 a 18:00 Centros Residenciales Mañay "TUMAY" Horario: Atención al Cliente: Lunes-Viernes: 07:00 a 17:00. Sábado de 08:00 a 18:00.<br>Centro Integral de Atención al Cliente "Valle de los Chillos" Horario de Atención: Lunes-Sábado: 08:00 a 18:00<br>Centro Integral de Atención al Cliente "Quintero Sur" Horario de Atención: Lunes-Sábado: 08:00 a 18:00<br>Centro Integral de Atención al Cliente "Tumbaco" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 18:00<br>Centro Integral de Atención al Cliente "La Moravia" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 17:00   | 1/2": USD 174.15<br>3/4": USD 210.37<br>1": USD 291.63<br>1 1/2": USD 623.93<br>2": USD 506.47<br>3": USD 6938.98<br>4": USD 9926.06<br>6": USD 176.72<br>8": USD 250.43<br>10": USD 350.40<br>12": USD 442.89<br>14": USD 569.64<br>16": USD 733.05<br>18": USD 7872.77<br>20": USD 1300.90 | 20 Días  | Personas Naturales y Personas Jurídicas   | Se atiende en todas los Centros Integrales de Atención al Cliente | <a href="http://www.aguaquito.gob.ec">http://www.aguaquito.gob.ec</a>  | Página web y Centros Integrales de Atención al Cliente  | Si  | <a href="#">FORMULARIO SOLICITUD DE SERVICIOS</a>      | <a href="#">SOLICITUD DE SERVICIO Y CONTRATO DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO</a> | 15   | 947  | 95%  |      |     |
| 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<br>1. Formulario para Cambio de Nombre<br>2. Copia de la escritura con la razón de inscripción otorgada por el Registro de la Propiedad<br>3. Copia de Cédula de Ciudadanía<br>4. Copia del Certificado de votación vigente<br>5. Última factura de pago al día<br>PERSONAS JURÍDICAS<br>1. Formulario para Cambio de Nombre<br>2. Copia de la escritura con la razón de inscripción otorgada por el Registrador de la Propiedad<br>3. Nombramiento del representante legal<br>4. Copia cédula de ciudadanía del representante legal<br>5. Registro Único de Contribuyentes | 1. Se verifica en el sistema la cuenta y dirección del predio<br>2. Se verifica en el sistema la titularidad del predio<br>3. Se verifica los datos con el predio del municipio<br>4. Se procede a la actualización de los datos  | Secretaría General: Lunes a Viernes de 08:00 a 16:45. Centro Integral de Atención al Cliente "Cajapungo" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 18:00. Centro Integral de Atención al Cliente "El Condado" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 18:00 Sábado: 08:00 a 18:00 Domingo: 08:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente Mañay "TUMAY" Horario: Atención al Cliente: Lunes-Viernes: 08:00 a 18:00<br>Centro Integral de Atención al Cliente "Valle de los Chillos" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 18:00<br>Centro Integral de Atención al Cliente "Quintero Sur" Horario de Atención: Lunes-Sábado: 08:00 a 18:00<br>Centro Integral de Atención al Cliente "Tumbaco" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 18:00<br>Centro Integral de Atención al Cliente "La Moravia" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 17:00 | Gratuito   | 0  | 0   | Inmediato   | Clientes EPMAPS  | Se atiende en todas los Centros Integrales de Atención al Cliente   | <a href="http://www.aguaquito.gob.ec">http://www.aguaquito.gob.ec</a> | Página web y Centros Integrales de Atención al Cliente | Si  | <a href="#">CONTRATO CAMBIO DE TITULAR DE LA CUENTA DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO</a> | <a href="#">CAMBIO DE TITULAR DE CUENTA</a>                            | 151  | 3004 | 95% |
| 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 16:45. Centro Integral de Atención al Cliente "Cajapungo" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 18:00. Centro Integral de Atención al Cliente "El Condado" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 18:00 Sábado: 08:00 a 18:00 Domingo: 08:00 a 18:00 Centro Integral de Atención al Cliente Mañay "TUMAY" Horario: Atención al Cliente: Lunes-Viernes: 08:00 a 18:00<br>Centro Integral de Atención al Cliente "Valle de los Chillos" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 18:00<br>Centro Integral de Atención al Cliente "Quintero Sur" Horario de Atención: Lunes-Sábado: 08:00 a 18:00<br>Centro Integral de Atención al Cliente "Tumbaco" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 18:00<br>Centro Integral de Atención al Cliente "La Moravia" Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08:00 a 17:00 | USD 33<br>USD 33<br>USD 33<br>USD 33<br>USD 62.16<br>USD 62.16   | Treinta y tres<br>Treinta y tres<br>Treinta y tres<br>Treinta y tres<br>Seisenta y dos con dieciséis<br>Seisenta y dos con dieciséis | Medidor concluyó su vida útil<br>Medidor dañado<br>Instalación de medidor por robo<br>Instalación de medidor por primera vez<br>Instalación de medidor en mediciones no autorizadas<br>Instalación de medidor en derivaciones | 10 días   | Clientes EPMAPS  | Se atiende en todas los Centros Integrales de Atención al Cliente   | <a href="http://www.aguaquito.gob.ec">http://www.aguaquito.gob.ec</a> | Página web y Centros Integrales de Atención al Cliente | Si  | NO NECESITA FORMULARIO   | <a href="#">ATENCIÓN AL CLIENTE</a>                                    | 89   | 1366 | 95% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 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:   |  |  |  |  |  | 31/5/2020  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |  |  |  |  | MENSUAL  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):   |  |  |  |  |  | GERENCIA COMERCIAL ( E )   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION DEL LITERAL d):                       |  |  |  |  |  | Eco. Armando Cifuentes   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |  |  |  |  | <a href="mailto:armando.cifuentes@aguaquito.gob.ec">armando.cifuentes@aguaquito.gob.ec</a>   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |  |  |  |  | (02) 2994-4500 EXTENSIÓN 1201  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |