

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 (S/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.	Llenar 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 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 16:45	Gratuito	0	0	10 días	Ciudadanía en general	Av. Mariana de Jesús entre Alemania e Italia	Av. Mariana de Jesús entre Alemania e Italia, Edificio Matriz B planta baja, Secretaría General	La solicitud de acceso a la información pública se la debe ingresar por la ventanilla de Secretaría General. Teléfono 2 994 400 ext. 2030	NO	FORMULARIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	FORMULARIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Nota Aclaratoria: La solicitud de acceso a la información pública se ingresa por las ventanillas de Secretaría General; ya que la Institución realiza la entrega del documento físico con la respuesta a las solicitudes ciudadanas y requiere constancia de dicha entrega.	0	0	INFORMACIÓN NO DISPONIBLE: Todas las solicitudes formales de información serán 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 ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES que en el Art. 13 expresa: "...exoneración del 50% del de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta 34 metros cúbicos"	El cliente debe presentar la cédula de ciudadanía en la Matriz o cualquier agencia EPMAFS.	1. Copia de cédula de ciudadanía del titular de la cuenta con la respectiva firma y haber cumplido 65 años de edad	Verificación: 1. De la totalidad del peticionario. 2. Que la persona pertenezca a la tercera edad. 3. Que no exista otro beneficio ligado a la persona o a la cuenta (dando prioridad a la Ley del Anciano).	MATRIZ Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado de 08:00 a 12:00 QUICENTRO SUR Horario de Atención: Lunes a Sábado de 08:30 a 18:00 EL CONDADO Horario de Atención: Lunes a Sábado de 10:00 a 18:00 BALCÓN DE SERVICIOS BIENENTENARIO Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00	Gratuito	0	0	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en Matriz y en cualquier agencia EPMAFS.	http://www.aguquito.gob.ec	Matriz y agencias EPMAFS	NO	FORMULARIO SUBSIDIO TERCEERA EDAD	FORMULARIO SUBSIDIO TERCEERA EDAD	Nota Aclaratoria: La solicitud de subsidio por tercera edad se debe presentar en la Matriz o en cualquiera de las agencias EPMAFS.	269	897	98%
3	Plan de Pago a Plazos	El cliente presenta el formulario en la Matriz o en cualquiera de las agencias EPMAFS.	El cliente debe presentar cédula de ciudadanía y llenar el formulario requerido para el servicio y presentarlo en la Matriz o en cualquiera de las agencias EPMAFS.	1. Presentar cédula de ciudadanía del titular o cónyuge y el respectivo formulario.	1. Se revisan 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 mínimo requerido con base al análisis de convenios cumplidos e incumplidos.	MATRIZ Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado de 08:00 a 12:00 QUICENTRO SUR Horario de Atención: Lunes a Sábado de 08:30 a 18:00 EL CONDADO Horario de Atención: Lunes a Sábado de 10:00 a 18:00 BALCÓN DE SERVICIOS BIENENTENARIO Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00	Gratuito	0	0	1 hora	Ciudadanía en general	Se atiende en Matriz y en las agencias EPMAFS.	http://www.aguquito.gob.ec	Matriz y agencias EPMAFS	NO	FORMULARIO PLAN DE PAGO A PLAZOS	FORMULARIO PLAN DE PAGO A PLAZOS	Nota Aclaratoria: La solicitud de Plan de Pago a Plazos se debe presentar en la Matriz o en cualquiera de las agencias EPMAFS.	849	2.540	98%
4	Pago a través de Bancos	El cliente presenta el formulario en la Matriz o en cualquiera de las agencias EPMAFS.	El cliente entrega el formulario de Solicitud de Pago a través de Bancos, adjuntando la copia de cédula.	1. Llenar el formulario Solicitud de Pago a través de Bancos. 2. Adjuntar copia de cédula de ciudadanía.	1. Se verifica los datos de la cuenta de agua potable 2. Se verifica que el solicitante sea el titular de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito. 3. Se registra en el sistema la solicitud del débito recurrente. 4. Se envía a la Unidad de Recaudación para el registro en el sistema.	MATRIZ Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado de 08:00 a 12:00 QUICENTRO SUR Horario de Atención: Lunes a Sábado de 08:30 a 18:00 EL CONDADO Horario de Atención: Lunes a Sábado de 10:00 a 18:00 BALCÓN DE SERVICIOS BIENENTENARIO Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00	Gratuito	0	0	2 Días	Ciudadanía en general	Se atiende en Matriz y en cualquier agencia EPMAFS.	http://www.aguquito.gob.ec	Matriz y agencias EPMAFS	NO	FORMULARIO PARA PAGO A TRAVÉS DE BANCOS	FORMULARIO PARA PAGO A TRAVÉS DE BANCOS	Nota Aclaratoria: La solicitud de Pago a través de Bancos se debe presentar en la Matriz o en cualquiera de las agencias EPMAFS.	62	221	98%
5	Recaudación	EPMAFS emite la factura correspondiente por los servicios de agua potable y alcantarillado, la misma que es entregada en el domicilio del cliente. Con el número de la cuenta de agua potable o número de cédula del titular puede pagar el servicio.	El cliente debe indicar el número de cuenta o los datos del titular de la cuenta en la Matriz, agencia EPMAFS o instituciones bancarias autorizadas al cobro de la planilla de agua potable.	1. Verifica los valores facturados en el sistema 2. registra el pago ingresando la información al sistema	1. Verifica los valores facturados en el sistema 2. registra el pago ingresando la información al sistema	MATRIZ Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado de 08:00 a 12:00 QUICENTRO SUR Horario de Atención: Lunes a Sábado de 08:30 a 18:00 EL CONDADO Horario de Atención: Lunes a Sábado de 10:00 a 18:00 CARAPUNGO Horario de Atención: Lunes a Viernes: 08:00 a 16:30	Gratuito	0	0	Inmediato	Ciudadanía en general	Se atiende en Matriz y en cualquier agencia EPMAFS e instituciones bancarias autorizadas al cobro de la planilla de agua potable.	http://www.aguquito.gob.ec	Matriz y agencias EPMAFS	NO	NO NECESITA FORMULARIO	FORMULARIO PARA PAGO A TRAVÉS DE BANCOS	Nota Aclaratoria: el servicio de recaudación es presencial	647.883	1.675.172	98%

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		
6	Solicitud de instalación de conexiones iniciales de agua potable y alcantarillado	El cliente presenta en la Matriz el formulario CONEXIÓN INICIAL adjuntado los requisitos detallados en el mismo.	El cliente debe presentar los requisitos únicamente en la Matriz.	1. llenar el formulario y adjuntar lo requisitos que correspondan, considerando si es persona natural o persona jurídica. 2. Se verifica en el sistema que la propiedad no tenga contratos ya realizados. 3. Se verifica que la persona que requiere el servicio sea el dueño del predio. 3. Se verifica el estado de la vía, en caso de ser adoquinado o asfaltada se ingresa una orden de trabajo para inspección para validar el valor que el cliente debe cancelar por la reposición del adoquín o asfalto, este valor debe ser cancelado previa a 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 información en el sistema. 5. Se elabora el contrato y debe ser firmado por el propietario de 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 dueño del predio. 3. Se verifica el estado de la vía, en caso de ser adoquinado o asfaltada se ingresa una orden de trabajo para inspección para validar el valor que el cliente debe cancelar por la reposición del adoquín o asfalto, este valor debe ser cancelado previa a 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 información en el sistema. 5. Se elabora el contrato y debe ser firmado por el propietario de predio.	MATRIZ Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado de 08:00 a 12:00	1/2": USD 323,36 3/4": USD 415,18 1": USD 541,77 1 1/2": USD 956,44 2": USD 5080,23 3": USD 7041,22 4": USD 10172,31 6": USD 176,72 2" con medidor provisto por cliente USD 3322,72 3" con medidor provisto por cliente USD 4703,27 4" con medidor provisto por cliente USD 7332,53	20 días laborales a partir de a emisión de la orden de trabajo	Personas Naturales y Personas Jurídicas	Se atiende únicamente en Matriz	http://www.aguaquito.gob.ec	Matriz EPMAPS	NO	FORMULARIO CONEXIÓN INICIAL DE AGUA POTABLE Y/ O ALCANTARILLADO	Nota Aclaratoria: La Solicitud de Conexión Inicial de Agua Potable y/o Alcantarillado se debe presentar únicamente en la Matriz EPMAPS.	438	1156	98%		
7	Cambio de nombre de titular	Este servicio se otorga cuando el cliente desea realizar el traspaso de dominio para que conste como titular en la factura de agua potable	El cliente debe presentar los requisitos en Matriz o cualquier agencia EPMAPS.	PERSONAS NATURALES 1. Formulario para Cambio de Nombre de Titular 2. Copia de la escritura con la razón de inscripción otorgada por el Registrador de la Propiedad 3. Presentar Cédula de Ciudadanía PERSONAS JURÍDICAS 1. Formulario para Cambio de Nombre de Titular 2. Copia de la escritura con la razón de inscripción otorgada por el Registrador de la Propiedad 3. Nombamiento del representante legal 4. Presentar 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	MATRIZ Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado de 08:00 a 12:00 QUICENTRO SUR Horario de Atención: Lunes a Sábado de 08:30 a 18:00 EL CONDADO Horario de Atención: Lunes a Sábado de 10:00 a 18:00 BALCÓN DE SERVICIOS BICENTENARIO Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00	Gratuito	0	0	Inmediato	Clientes EPMAPS	Se atiende en Matriz y en cualquier agencia EPMAPS.	http://www.aguaquito.gob.ec	Matriz y agencias EPMAPS	NO	CAMBIO DE TITULAR DE NOMBRE en	Nota Aclaratoria: El formulario de CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR se debe presentar en Matriz o en cualquiera de las agencias EPMAPS.	462	1191	98%
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 la solicitud en Matriz o cualquiera de las agencias EPMAPS.	Factura de pago al día	El cliente se acerca a la Matriz o cualquier agencia EPMAPS. También puede solicitar a través de llamada a la línea 1800 24 24 24, el teleoperador que lo atiende genera una orden de trabajo de cambio de medidor, para que la Unidad de Conexiones y Medidores ejecute el trabajo.	MATRIZ Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado de 08:00 a 12:00 QUICENTRO SUR Horario de Atención: Lunes a Sábado de 08:30 a 18:00 EL CONDADO Horario de Atención: Lunes a Sábado de 10:00 a 18:00 BALCÓN DE SERVICIOS BICENTENARIO Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00	USD 33,5	Treinta y tres	Medidor concluyó su vida útil	10 días	Clientes EPMAPS	Se atiende en Matriz y en cualquier agencia EPMAPS o través de llamada al 1800 24 24 24.	http://www.aguaquito.gob.ec	Matriz y agencias EPMAPS	NO	NO NECESITA FORMULARIO	Nota Aclaratoria: La solicitud de cambio de medidor se debe presentar en la Matriz o en cualquiera de las agencias EPMAPS o requerir este particular a través de llamada gratuita al 1800 24 24 24.	1346	3367	98%

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:	31/03/2022
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. Christian Murgueytio
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	cristian.murgueytio@aguaquito.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 2994-4500 Extensión 1201