

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 (Sí/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 18:45	Gratuito	0	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	NO	<a href="#">FORMULARIO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA</a>		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	<b>Verificación:</b> 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).	<b>MATRIZ</b> Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado de 08:00 a 12:00 <b>QUICENTRO SUR</b> Horario de Atención: Lunes a Sábado de 08:30 a 18:00 <b>EL CONDADO</b> Horario de Atención: Lunes a Sábado de 10:00 a 18:00 <b>BALCÓN DE SERVICIOS BICENTENARIO</b> 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.	<a href="http://www.aguakitito.gob.ec/">http://www.aguakitito.gob.ec/</a>	Matriz y agencias EPMAFS	NO	<a href="#">FORMULARIO PARA SOLICITAR EXONERACION</a>		340	3.551	99%
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 coactivo. 3. Se informa al cliente del pago mínimo requerido con base al análisis de convenios cumplidos e incumplidos.	<b>MATRIZ</b> Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado de 08:00 a 12:00 <b>QUICENTRO SUR</b> Horario de Atención: Lunes a Sábado de 08:30 a 18:00 <b>EL CONDADO</b> Horario de Atención: Lunes a Sábado de 10:00 a 18:00 <b>BALCÓN DE SERVICIOS BICENTENARIO</b> 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.	<a href="http://www.aguakitito.gob.ec/">http://www.aguakitito.gob.ec/</a>	Matriz y agencias EPMAFS	NO	<a href="#">FORMULARIO PLAN DE PAGO A PLAZOS</a>		671	12.971	99%
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.	<b>MATRIZ</b> Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado de 08:00 a 12:00 <b>QUICENTRO SUR</b> Horario de Atención: Lunes a Sábado de 08:30 a 18:00 <b>EL CONDADO</b> Horario de Atención: Lunes a Sábado de 10:00 a 18:00 <b>BALCÓN DE SERVICIOS BICENTENARIO</b> 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.	<a href="http://www.aguakitito.gob.ec/">http://www.aguakitito.gob.ec/</a>	Matriz y agencias EPMAFS	NO	<a href="#">FORMULARIO PARA PAGO A TRAVÉS DE BANCOS</a>		55	896	99%
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	<b>MATRIZ</b> Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado de 08:00 a 12:00 <b>QUICENTRO SUR</b> Horario de Atención: Lunes a Sábado de 08:30 a 18:00 <b>EL CONDADO</b> Horario de Atención: Lunes a Sábado de 10:00 a 18:00 <b>CARAPUNGO</b> 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.	<a href="http://www.aguakitito.gob.ec/">http://www.aguakitito.gob.ec/</a>	Matriz y agencias EPMAFS	NO	NO NECESITA FORMULARIO		552.511	6.479.485	99%

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 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 corresponden, 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. 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 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 asfaltado 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 cuenta, actualizando la información en el sistema. 5. Se elabora el contrato y debe ser firmado por el propietario de predio.	MAY 2022 Horario de Atención: Lunes a Viernes: 10:00 a 18:00 Sábado de 08:00 a 12:00	1/2"	USD 323,36	20 días laborales a partir de a emisión de la orden de trabajo	Personas Naturales y Personas Jurídicas	Se atiende únicamente en Matriz	<a href="http://www.aguadequito.gob.ec/">http://www.aguadequito.gob.ec/</a>	Matriz EPMAFS	NO	<a href="#">FORMULARIO CONEXIONES INICIALES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO</a>	Nota Aclaratoria: La Solicitud de Conexión Inicial de Agua Potable y/o Alcantarillado se debe presentar únicamente en la Matriz EPMAFS.	405	4337	99%						
							3/4"	USD 415,18																	
							1"	USD 541,77																	
							1 1/2"	USD 956,44																	
							2"	USD 5080,23																	
							3"	USD 7041,32																	
							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																								
7	Cambio de nombre de titular	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 Matriz o cualquier agencia EPMAFS.	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 JURIDICAS 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. Nomenclatura 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	MAY 2022 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
							Gratuito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
							Gratuito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
							Gratuito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
							Gratuito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
							Gratuito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
							Gratuito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
							Gratuito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
							Gratuito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
							Gratuito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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 EPMAFS.	Factura de pago al día	El cliente se acerca a la Matriz o cualquier agencia EPMAFS. También puede solicitar a través de llamada a la línea 1800 24 24 24, el teleoperador que le atiende genera una orden de trabajo de cambio de medidor, para que la Unidad de Conexiones y Medidores ejecute el trabajo.	MAY 2022 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 EPMAFS	<a href="http://www.aguadequito.gob.ec/">http://www.aguadequito.gob.ec/</a>	Matriz y agencias EPMAFS	NO	NO NECESITA FORMULARIO	Nota Aclaratoria: La solicitud de cambio de medidor se debe presentar en la Matriz o en cualquiera de las agencias EPMAFS o requerir este particular a través de llamada gratuita al 1800 24 24 24.	1042	10370	99%						
							USD 33,5	Treinta y tres	Medidor dañado																
							USD 33,5	Treinta y tres	Instalación de medidor por robo																

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:	31/12/2021
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 Murguetyto
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:cristian.murguetyto@aguadequito.gob.ec">cristian.murguetyto@aguadequito.gob.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 2994-4500 EXTENSIÓN 1201