

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 ciudadanía 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  | Listado de las instituciones que conforman la Función Ejecutiva años 2011, 2012 y 2013        | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico<br>2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga)<br>3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficinas) | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; o<br>2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea);<br>3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución.<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante | 08:30 a 17:00                                                              | Gratuito | 15 días                                             | Ciudadanía en general                                                                                                                                    | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | <a href="http://www.administracionpublica.gub.ec">www.administracionpublica.gub.ec</a>                                                                     | Página web y oficinas a nivel nacional                                                                                                                                                                   | Si                            | <a href="http://www.administracionpublica.gub.ec/transparencia/licitaciones/formularios">http://www.administracionpublica.gub.ec/transparencia/licitaciones/formularios</a> | <a href="http://www.administracionpublica.gub.ec/comunicacion/">http://www.administracionpublica.gub.ec/comunicacion/</a> | 0                                                                                         | 0                                                                      | 0                                                    |
| 2   | Solicitud Reclamos                            | Atender reclamo usuarios de diferentes tipos                                                  | Se acerca directamente a las oficinas de Atención al Cliente en EPMAPAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1. Llenar solicitud de Reclamo con la persona encargada.<br>2. Traer copia de Cédula de Identidad<br>3. Traer Planilla de Agua                                                                                                                  | 1. Se llena solicitud de reclamo.<br>2. Se verifica la información.<br>3. Se determina si procede o no procede acoger dicha petición.<br>3. Traer Planilla de Agua                                                                                                                                                                                  | 8:00 a 16:30                                                               | Gratuito | 24 Horas                                            | Usuarios EPMAPAS                                                                                                                                         | Oficina de EPMAPAS                                | Calle 31 de Octubre y Bolívar (frente Colegio Samborombón) Telf: 04 2024-969                                                                               | Oficina EPMAPAS                                                                                                                                                                                          | No                            | <a href="http://formularios.de.reclamos.gub.ec">FORMULARIOS DE RECLAMOS</a>                                                                                                 | No aplica                                                                                                                 | 0                                                                                         | 0                                                                      | 0                                                    |
| 3   | Solicitud de Guías domiciliarias              | Solicitud para instalación de guías domiciliarias a usuarios                                  | Se acerca directamente a las oficinas de Dirección Técnica EPMAPAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1. Llenar solicitud de Guía domiciliaria con la persona encargada.<br>2. Traer copia de Cédula de Identidad                                                                                                                                     | 1. Se llena solicitud de guía domiciliaria<br>2. Se verifica la información mediante inspección<br>3. Se determina si procede o no procede acoger dicha petición.<br>4. Se otorga el respectivo permiso para su instalación.                                                                                                                        | 8:00 a 16:30                                                               | Gratuito | 15 Días                                             | Ciudadanía en general                                                                                                                                    | Oficina de EPMAPAS                                | Calle 31 de Octubre y Bolívar (frente Colegio Samborombón) Telf: 04 2024-969                                                                               | Oficina EPMAPAS                                                                                                                                                                                          | No                            | <a href="http://sitio.de.guia.de.agua">Sitio de Guía de Agua</a>                                                                                                            | No aplica                                                                                                                 | 0                                                                                         | 0                                                                      | 0                                                    |
| 4   | Limpieza Pozo Séptico                         | Servicio de limpieza a pozos sépticos de usuarios que no cuentan con alcantarillado sanitario | Se acerca directamente a las oficinas de Dirección Técnica en EPMAPAS o por medio de página web se descarga la solicitud                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1. Solicitud por escrito del servicio.<br>2. Inspección del sitio para verificar factibilidad.<br>3. Cancelación de valores por el servicio en Tesorería.                                                                                       | 1. Se solicita por escrito el servicio con el Director Técnico.<br>2. Se realiza la inspección del sitio para ver si es factible y el equipo puede acceder al Pozo Séptico.<br>3. Se tiene que cancelar los valores por el costo del servicio en Tesorería.                                                                                         | 8:00 a 16:30                                                               | \$ 30,00 | 24 Horas                                            | Ciudadanía en general                                                                                                                                    | Oficina de EPMAPAS                                | Calle 31 de Octubre y Bolívar (frente Colegio Samborombón) Telf: 04 2024-969                                                                               | Oficina EPMAPAS                                                                                                                                                                                          | No                            | <a href="http://en.proceso">EN PROCESO</a>                                                                                                                                  | No aplica                                                                                                                 | 0                                                                                         | 0                                                                      | 0                                                    |
| 5   | Venta Agua por Tanquero                       | Servicio de Agua por Tanquero                                                                 | Se acerca directamente a las oficinas de Dirección Técnica en EPMAPAS o por medio de página web se descarga la solicitud                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1. Solicitud por escrito del servicio.<br>2. Cancelación de valores por el servicio en Tesorería.                                                                                                                                               | 1. Se solicita por escrito el servicio con el Director Técnico.<br>2. Se tiene que cancelar los valores por el costo del servicio en Tesorería.                                                                                                                                                                                                     | 8:00 a 16:30                                                               | \$ 28,00 | 24 Horas                                            | Ciudadanía en general                                                                                                                                    | Oficina de EPMAPAS                                | Calle 31 de Octubre y Bolívar (frente Colegio Samborombón) Telf: 04 2024-969                                                                               | Oficina EPMAPAS                                                                                                                                                                                          | No                            | <a href="http://en.proceso">EN PROCESO</a>                                                                                                                                  | No aplica                                                                                                                 | 0                                                                                         | 0                                                                      | 0                                                    |
| 6   | Servicio Técnico Revisión y Aprobación Planos | Aprobación de planos para ejecución de obra.                                                  | Se acerca directamente a las oficinas de Dirección Técnica en EPMAPAS o por medio de página web se descarga la solicitud                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1. Solicitud por escrito al Director Técnico<br>2. Copia de cédula del solicitante.<br>3. Original y copia de planos.<br>4. Cancelación de valores en Tesorería.                                                                                | 1. Se recibe la documentación solicitada para su revisión.<br>2. Se emite la liquidación de valores a pagar por el trámite.<br>3. Se tiene que cancelar los valores por el trámite en Tesorería.<br>4. Se sellan los respectivos planos.                                                                                                            | 8:00 a 16:30                                                               | \$ 36,00 | 48 Horas                                            | Ciudadanía en general                                                                                                                                    | Oficina de EPMAPAS                                | Calle 31 de Octubre y Bolívar (frente Colegio Samborombón) Telf: 04 2024-969                                                                               | Oficina EPMAPAS                                                                                                                                                                                          | No                            | <a href="http://en.proceso">EN PROCESO</a>                                                                                                                                  | No aplica                                                                                                                 | 0                                                                                         | 0                                                                      | 0                                                    |
| 7   | Servicio Técnico Agua Potable 1 x1000         | Aprobación de planos sistema agua potable para ejecución de obra.                             | Se acerca directamente a las oficinas de Dirección Técnica en EPMAPAS o por medio de página web se descarga la solicitud                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1. Solicitud por escrito al Director Técnico<br>2. Copia de cédula del solicitante.<br>3. Original y copia de planos.<br>4. Cancelación de valores en Tesorería.                                                                                | 1. Se recibe la documentación solicitada para su revisión.<br>2. Se emite la liquidación de valores a pagar por el trámite.<br>3. Se tiene que cancelar los valores por el trámite en Tesorería.<br>4. Se sellan los respectivos planos.                                                                                                            | 8:00 a 16:30                                                               | 1 x 1000 | 48 Horas                                            | Ciudadanía en general                                                                                                                                    | Oficina de EPMAPAS                                | Calle 31 de Octubre y Bolívar (frente Colegio Samborombón) Telf: 04 2024-969                                                                               | Oficina EPMAPAS                                                                                                                                                                                          | No                            | <a href="http://en.proceso">EN PROCESO</a>                                                                                                                                  | No aplica                                                                                                                 | 0                                                                                         | 0                                                                      | 0                                                    |
| 8   | Servicio Técnico Alcantarillado 1 x1000       | Aprobación de planos sistema alcantarillado para ejecución de obra.                           | Se acerca directamente a las oficinas de Dirección Técnica en EPMAPAS o por medio de página web se descarga la solicitud                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1. Solicitud por escrito al Director Técnico<br>2. Copia de cédula del solicitante.<br>3. Original y copia de planos.<br>4. Cancelación de valores en Tesorería.                                                                                | 1. Se recibe la documentación solicitada para su revisión.<br>2. Se emite la liquidación de valores a pagar por el trámite.<br>3. Se tiene que cancelar los valores por el trámite en Tesorería.<br>4. Se sellan los respectivos planos.                                                                                                            | 8:00 a 16:30                                                               | 1 x 1000 | 48 Horas                                            | Ciudadanía en general                                                                                                                                    | Oficina de EPMAPAS                                | Calle 31 de Octubre y Bolívar (frente Colegio Samborombón) Telf: 04 2024-969                                                                               | Oficina EPMAPAS                                                                                                                                                                                          | No                            | <a href="http://en.proceso">EN PROCESO</a>                                                                                                                                  | No aplica                                                                                                                 | 0                                                                                         | 0                                                                      | 0                                                    |

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) [Portal de Trámite Ciudadano \(PTC\)](#)

|                                                                                   |                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                            | 30/06/2019                                                                   |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                  | MENSUAL                                                                      |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):                                  | Área de Facturación y Servicio al Cliente                                    |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):              | Sra. Neth Cardozo Briones                                                    |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | <a href="mailto:neth.cardozo@epmapas.gub.ec">neth.cardozo@epmapas.gub.ec</a> |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  | 04-2024-969                                                                  |