

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 el o la 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 acumulado | 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 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) 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. 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 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. 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 | 08:30 a 17:00 | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | www.administracionpublica.gob.ec | Página web y oficinas a nivel nacional | Si | http://www.administracionpublica.gob.ec/transparencia/Retall/Formularios | http://www.administracionpublica.gob.ec/contactenos/ | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Solicitud Reclamos | Atender reclamo usuarios de diferentes tipos | Se acerca directamente a las oficinas de Atención al Cliente en EPMAPA-S | 1. Llenar solicitud de Reclamo con la persona encargada. 2. Traer copia de Cédula de Identidad. 3. Traer Planilla de Agua | 1. Se llena solicitud de reclamo. 2. Se verifica la información. 3. Se determina si procede o no procede acoger dicha petición. | 8:00 a 16:30 | Gratis | 24 Horas | Usuarios EPMAPAS | Oficina de EPMAPAS | Calle 31 de Octubre y Bolívar (frente Colegio Samborondón) Telf: 04 2024-969 | Oficina EPMAPAS | Si | FORMULARIO DE RECLAMOS | 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 en EPMAPA-S | 1. Llenar solicitud de Guía domiciliaria con la persona encargada. 2. Traer copia de Cédula de Identidad | 1. Se llena solicitud de guía domiciliaria 2. Se verifica la información mediante inspección 3. Se determina si procede o no procede acoger dicha petición. 4. Se otorga el respectivo permiso para su instalación. | 8:00 a 16:30 | Gratis | 15 Días | Ciudadanía en general | Oficina de EPMAPAS | Calle 31 de Octubre y Bolívar (frente Colegio Samborondón) Telf: 04 2024-969 | Oficina EPMAPAS | Si | Solicitud de Guía de Agua | 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 EPMAPA-S o por medio de página web se descarga la solicitud | 1. Solicitud por escrito del servicio. 2. Inspección del sitio para verificar factibilidad. 3. Cancelación de valores por el servicio en Tesorería. | 1. Se solicita por escrito el servicio con el Director Técnico. 2. Se realiza la inspección del sitio para ver si es factible y el equipo puede acceder al Pozo Séptico. 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 Samborondón) Telf: 04 2024-969 | Oficina EPMAPAS | Si | No aplica | 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 EPMAPA-S o por medio de página web se descarga la solicitud | 1. Solicitud por escrito del servicio 2. Cancelación de valores por el servicio en Tesorería. | 1. Se solicita por escrito el servicio con el Director Técnico. 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 Samborondón) Telf: 04 2024-969 | Oficina EPMAPAS | No | EN PROCESO | 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 EPMAPA-S o por medio de página web se descarga la solicitud | 1. Solicitud por escrito al Director Técnico 2. Copia de cédula del solicitante. 3. Original y copia de planos. 4. Cancelación de valores en Tesorería. | 1. Se recibe la documentación solicitada para su revisión. 2. Se emite la liquidación de valores a pagar por el trámite. 3. Se tiene que cancelar los valores por el trámite en Tesorería. 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 Samborondón) Telf: 04 2024-969 | Oficina EPMAPAS | No | EN PROCESO | No aplica | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Servicio Técnico Agua Potable 1 x 1000 | Aprobación de planos sistema agua potable para ejecución de obra. | Se acerca directamente a las oficinas de Dirección Técnica en EPMAPA-S o por medio de página web se descarga la solicitud | 1. Solicitud por escrito al Director Técnico 2. Copia de cédula del solicitante. 3. Original y copia de planos. 4. Cancelación de valores en Tesorería. | 1. Se recibe la documentación solicitada para su revisión. 2. Se emite la liquidación de valores a pagar por el trámite. 3. Se tiene que cancelar los valores por el trámite en Tesorería. 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 Samborondón) Telf: 04 2024-969 | Oficina EPMAPAS | No | EN PROCESO | No aplica | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Servicio Técnico Alcantarillado 1 x 1000 | Aprobación de planos sistema alcantarillado para ejecución de obra. | Se acerca directamente a las oficinas de Dirección Técnica en EPMAPA-S o por medio de página web se descarga la solicitud | 1. Solicitud por escrito al Director Técnico 2. Copia de cédula del solicitante. 3. Original y copia de planos. 4. Cancelación de valores en Tesorería. | 1. Se recibe la documentación solicitada para su revisión. 2. Se emite la liquidación de valores a pagar por el trámite. 3. Se tiene que cancelar los valores por el trámite en Tesorería. 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 Samborondón) Telf: 04 2024-969 | Oficina EPMAPAS | No | EN PROCESO | 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: | 31/1/2020 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MENSUAL |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): | Área de Facturación y Servicio al Cliente |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | Sra. Iveth Cardozo Briones |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | iveth.cardozo@epmapas.gob.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | 04-2024-969 |