

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, DNG, 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 período (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 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 retiro en oficinas)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 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	Gratuito	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/informacion/formularios	http://www.administracionpublica.gob.ec/contactenos/	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. 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	Gratuito	24 Horas	Usuarios EPMAPAS	Oficina de EPMAPAS	Calle 31 de Octubre y Bolívar (frente Colegio Samborondón) Telf: 04 2024-969	Oficina EPMAPAS	No	FORMULARIOS DE RECLAMOS.docx	No aplica	8	8	
3	Solicitud de Guías domiciliarias	Solicitud para instalación de guías domiciliarias a usuarios	Se acerca directamente a las oficinas de Dirección Técnica en EPMAPAS	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	Gratuito	15 Días	Ciudadanía en general	Oficina de EPMAPAS	Calle 31 de Octubre y Bolívar (frente Colegio Samborondón) Telf: 04 2024-969	Oficina EPMAPAS	No	Solicitud de Guía de Agua	No aplica	23	23	
4	Limpieza Pozo Séptico	Servicio de limpieza a pozo 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. 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	No	EN PROCESO	No aplica	1	1	
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. 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	11	11	
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 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	
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 EPMAPAS 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	
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 EPMAPAS 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	
9	Servicio de Limpieza de Guía de Agua Potable	Se realiza la Limpieza de la Red de Tuberías de Agua Potable en un domicilio	Se acerca directamente a las oficinas de Atención al Usuario en EPMAPAS	1. Solicitud 2. Copia de cédula del solicitante.	1. Se recibe la documentación solicitada. 2. Se procede a realizar el servicio	8:00 a 16:30	Gratuito	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	21	21	
10	Servicio de Limpieza de Red de Alcantarillado	Se realiza la Limpieza de la Red de Alcantarillado	Se acerca directamente a las oficinas de Atención al Usuario en EPMAPAS	1. Solicitud 2. Copia de cédula del solicitante.	1. Se recibe la documentación solicitada. 2. Se procede a realizar el servicio	8:00 a 16:30	Gratuito	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	29	29	

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/12/2023
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	Dirección de Comercialización
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	Tniga: Iveth Cardozo Briones.
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	iveth.cardozo@emapas.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	04-2024-967