

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 o (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 información pública.	Servicio orientado a la población en general que desea conocer la información que genera, produce o custodia la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	Los ciudadanos y ciudadanas ingresarán su solicitud de información pública y la presentarán a través del medio que escogió; de manera física en las oficinas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T o a través de los medios digitales que disponga.	1. Llenar el requerimiento de información pública; o 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 en cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTAIP. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	7:30 a 16:30	Gratuito	10 días plazo más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Oficinas EPMAPA-T Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077 Correo electrónico: info@epmapatulcan.gob.ec https://epmapatulcan.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulcan.gob.ec (06) 2960 077	Si	ACCESO A LA INFORMACION	https://www.epmapat.com.ec/epw/7a-lee-40408	0	0	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a la entidad trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.	
2	Nueva acometida de agua potable	Instalación de la tubería pvc domiciliar desde la red de distribución principal de agua potable	1. El usuario acude hasta las oficinas de la EPMAPA-T. Dirección Comercial 2. Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área Medición y Facturación 3. Se verifica la documentación y se procede con la creación del usuario en el sistema. 4. Se procede a realizar inspección técnica en la propiedad. 5. Se realiza el croquis en la Dirección Técnica 6. Se realiza el croquis en la Dirección Técnica 7. Realización de la orden de trabajo. 8. Se procede a la instalación de la acometida de agua potable	Copia de Cédula de Identidad Copia de Certificado de Votación Copia de Escritura Registrada en el Registro de la Propiedad Copia de Predio Urbano Año Actual Correo Electrónico	1) Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación 2) Se ingresan al sistema y se genera la hoja de inspección. 3) El área de Medición y Facturación dispone al área de plomería la inspección. 4) Un plomero acude hasta el lugar donde se construirá la nueva acometida y emite el informe de inspección y materiales. 5) El informe de inspección ingresa a la Dirección Técnica para que realice el croquis. 6) Se genera el contrato en el área de Medición y Facturación 7) El usuario cancela derechos materiales, medidor y válvula en Recaudación. 8) El usuario acude hasta la Asesoría Jurídica a firmar el contrato. 9) El área de Medición y Facturación emite al área de plomería la orden de trabajo para la instalación de la nueva acometida de agua potable.	7:30 a 16:30	200 (Aprox)	15 días	Ciudadanía en general quienes necesitan una nueva acometida de agua potable	Oficinas EPMAPA-T - Dirección Comercial - área de Medición y Facturación Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077 Correo electrónico: info@epmapatulcan.gob.ec https://epmapatulcan.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulcan.gob.ec (06) 2960 078	No	No se utiliza formulario para este servicio, el o la usuario deberán acercarse personalmente a la matriz	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	30	68	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.	
2	Nueva acometida de alcantarillado.	Instalación de la tubería domiciliar desde la red principal de alcantarillado	1. El usuario acude hasta las oficinas de la EPMAPA-T. Dirección Comercial 2. Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área de Medición y Facturación. 3. Se procede a realizar inspección técnica en la propiedad. 4. Se realiza el croquis en la Dirección Técnica 5. Paga los derechos en ventanilla (dependiendo el valor en tierra, adoquín o asfalto) 6. Realización y Firmas del contrato en el Departamento Jurídico 7. Realización de la orden de trabajo. 8. Se procede a la instalación en un tiempo aproximado de 15 días	Copia de Cédula de Identidad Copia de Certificado de Votación Copia de Escritura Registrada en el Registro de la Propiedad Copia de Predio Urbano Año Actual Correo Electrónico	1) Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación 2) Se ingresan al sistema y se genera la hoja de inspección. 3) El área de Medición y Facturación dispone al área de plomería la inspección. 4) El inspector de alcantarillado acude hasta el lugar donde se construirá la nueva acometida y emite el informe de inspección y materiales. 5) Se genera el contrato o de tenerlo se factura en el área de Medición y Facturación 6) El usuario cancela derechos y materiales. 7) El área de Medición y Facturación emite el orden de trabajo para la instalación de la nueva acometida de alcantarillado.	7:30 a 16:30	En tierra 100 En Adoquín 110 En Asfalto 130	15 días	Ciudadanía en general quienes necesitan una nueva acometida de alcantarillado	Oficinas EPMAPA-T - Dirección Comercial - área de Medición y Facturación Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077 Correo electrónico: info@epmapatulcan.gob.ec https://epmapatulcan.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulcan.gob.ec (06) 2960 079	No	No se utiliza formulario para este servicio, el o la usuario deberán acercarse personalmente a la matriz	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	11	28	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.	

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 o (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
3	Taponamiento	Es la suspensión del servicio de agua potable	1. El usuario acude hasta las oficinas de la EPMAPA-T, Dirección Comercial 2. Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área Medición y Facturación o Digitación 3. El Usuario llena formulario de taponamiento entregado enMedición y Facturación o Digitación. 4. Un Plomero de la empresa acude con el usuario a realizar la inspección en el sitio, retira el medidor y procede con el taponamiento. 5. El plomero comunica sobre ejecución del taponamiento. 6. El área de Medición y Facturación o Digitación proceden a taponar en el sistema. 7. El usuario cancela USD 10,00 en Ventanilla de recaudación por el servicio de taponamiento.	Copia de Cédula de Identidad del titular de la cuenta (Autorización del titular, en caso de que no se cuente con la cédula) Copia de Certificado de Votación Estar al día en pagos de consumo de agua potable Llenar solicitud de taponamiento. Cancelar USD 10,00 por el servicio	1) Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación o Digitación 2) Usuario llena formulario de taponamiento entregado en Medición y Facturación o Digitación. 3) Con el informe del área de plomería se procede a taponar en el sistema 4) El usuario debe cancelar USD 10,00 en Ventanillas de recaudación por el taponamiento.	7:30 a 16:30	10	El mismo día en que el usuario presenta los requisitos	Ciudadanía en general quienes necesitan ya no harán uso del servicio de agua potable	Oficinas EPMAPA-T - Dirección Comercial - área de Medición y Facturación y Digitación	Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077 Correo electrónico: Info@epmapatulan.gov.ec https://epmapatulan.gov.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulan.gov.ec (06) 2960 080	No	TAPONAMIENTO	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	7	13	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
4	Cambio de categoría	Trámite que solicita el usuario cuando cumple la tercera edad, incapacidades diferentes o cuando un local comercial dejó de existir.	1. El usuario acude hasta las oficinas de la EPMAPA-T, Dirección Comercial y/o Oficinas GAD-M TULCÁN Jefatura de Cajas de la EPMAPA-T 2. Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área de Medición y Facturación o Digitación. 3. El área de Medición y Facturación procede a realizar la inspección en el sitio de ser procedente, cuando se trata de local comercial. 4. El área de Medición y Facturación o Digitación procede a llenar el formulario de cambio de categoría. 5. Se realiza el cambio en el sistema.	Tercera edad o especial Copia de Cédula de Identidad Estar al día en pagos Consumo mensual del agua de acuerdo a la Ley del Adulto Mayor Incapacidades Diferentes Copia de Cédula de Identidad Estar al día en pagos Copia del carnet de discapacidad Inspección previa del lector Otros: Copia de Cédula de Identidad Estar al día en pagos Inspección previa del lector	1) Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación, Digitación y/o Jefatura de Cajas EPMAPA-T GAD-M-TULCÁN 2) Cualquiera de las tres áreas que recepte procede a realizar la inspección en el sitio. 3) Se llena el formulario de cambio de categoría. 4) En el sistema procede a realizar el cambio.	7:30 a 16:30 EPMAPA-T 8:00 a 17:00 GAD-M-TULCÁN	Sin costo	El mismo día en que el usuario presenta los requisitos	Ciudadanía en general, adultos mayores o personas con capacidades diferentes	Oficinas EPMAPA-T - Dirección Comercial - área de Medición y Facturación, Digitación, Atención al Cliente. Oficinas Municipio Servicio al Cliente	Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077 Correo electrónico: Info@epmapatulan.gov.ec https://epmapatulan.gov.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulan.gov.ec (06) 2960 081	No	CAMBIO DE CATEGORÍA	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	15	39	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
5	Cambio de propietario	Trámite que solicita el usuario para cambiar los datos del predio adquirido	El usuario acude hasta las oficinas de la EPMAPA-T, Dirección Comercial y/o Oficinas GAD-M TULCÁN Jefatura de Cajas de la EPMAPA-T Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área Medición y Facturación o Digitación.	Copia de Cédula de Identidad Copia de Certificado de Votación Copia de Escritura Registrada en el Registro de la Propiedad Copia de Predio Urbano año actual Correo Electrónico Estar al día en pagos	Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación, Digitación y/o Jefatura de Cajas EPMAPA-T GAD-M-TULCÁN El usuario llena el formulario Se habilita en el sistema Se procede a realizar en el cambio en el sistema	7:30 a 16:30 EPMAPA-T 8:00 a 17:00 GAD-M-TULCÁN	Sin costo	El mismo día en que el usuario presenta los requisitos	Ciudadanía en general, usuarios que necesitan actualizar sus datos	Oficinas EPMAPA-T - Dirección Comercial - área de Medición y Facturación, Digitación, Atención al Cliente y Jefatura de Cajas EPMAPA-T en el GAD-M-Tulcán	Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077 Correo electrónico: Info@epmapatulan.gov.ec https://epmapatulan.gov.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulan.gov.ec (06) 2960 082	No	CAMBIO DE PROPIETARIO	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	27	82	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
6	Habilitación de cuenta	Trámite mediante el cual, el abonado solicita la habilitación de una cuenta taponada.	El usuario acude hasta las oficinas de la EPMAPA-T, Dirección Comercial y/o Oficinas GAD-M TULCÁN Jefatura de Cajas de la EPMAPA-T Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área de Medición y Facturación o Digitación	Copia de Cédula de Identidad del solicitante Llenar formulario Cancelar USD 20,00 de habilitación.	Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación, Digitación y/o Jefatura de Cajas EPMAPA-T GAD-M-TULCÁN El usuario llena el formulario Se habilita en el sistema Se envía al usuario con un plomero al predio para colocar el medidor y desde ese instante queda el servicio habilitado	7:30 a 16:30 EPMAPA-T 8:00 a 17:00 GAD-M-TULCÁN	UDS 20,00	El mismo día en que el usuario presenta los requisitos	Ciudadanía en general, usuarios que necesitan habilitar el servicio de agua potable	Oficinas EPMAPA-T y Jefatura de Cajas EPMAPA-T en el GAD-M-Tulcán	Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077 Correo electrónico: Info@epmapatulan.gov.ec https://epmapatulan.gov.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulan.gov.ec (06) 2960 083	No	HABILITACION DE CUENTA	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	15	58	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.

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 o (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
7	Cambio de medidor	Trámite que realiza el usuario cuando fue notificado por cumplimiento de vida útil, daño o mal funcionamiento del medidor.	El usuario acude hasta las oficinas de la EPMAPA-T, Dirección Comercial Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área Medición y Facturación o Digitación. El usuario compra el medidor en la EPMAPA-T (voluntario). Cancela en ventanilla de recaudación USD 5,00 de registro del medidor. Cancela en ventanilla de recaudación el valor del Medidor: USD 28,59 incluido I.V.A. medidor de 1/2 USD 43,50 incluido I.V.A. medidor de 3/4. Se registra en el sistema y firma el usuario el documento de cambio Se envía al usuario con un plomero de la empresa para proceder al cambio.	Estar al día en pagos de consumo de agua potable	Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación o Digitación El usuario compra el medidor en la EPMAPA-T (voluntario). Cancela en ventanilla de recaudación USD 5,00 de registro del medidor. Cancela en ventanilla de recaudación el valor del Medidor: USD 28,59 incluido I.V.A. medidor de 1/2 USD 43,50 incluido I.V.A. medidor de 3/4. Se registra en el sistema y firma el usuario el documento de cambio Se envía al usuario con un plomero de la empresa para proceder al cambio.	7:30 a 16:30	5,00 de registro del medidor: USD 28,59 incluido I.V.A. medidor de 1/2 USD 43,50 incluido I.V.A. medidor de 3/4	El mismo día en que el usuario presenta los requisitos	Ciudadanía en general, usuarios que necesitan cambiar medidor por mal funcionamiento o vida útil cumplida su vida útil	Oficinas EPMAPA-T - Dirección Comercial - área de Medición y Facturación, Digitación, Atención al Cliente	Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077 Correo electrónico: info@epmapatulan.gob.ec https://epmapatulan.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulan.gob.ec (06) 2960 084	No	CAMBIO DE MEDIDOR	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	27	70	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
8	Refacturaciones	Se entiende por re facturación el proceso de revisión y/o corrección de la facturación por servicios que presta la EPMAPA - T, debido a errores que se hubieren presentado por las siguientes causas: a) Defectos de funcionamiento y/o falla mecánica del medidor, determinado por un técnico de la empresa. b) Lecturas, digitación y/o facturación incorrectas. c) Errores en la categoría asignada al usuario determinada por un técnico de la empresa.	El usuario acude hasta las oficinas de la EPMAPA-T, Dirección Comercial-Área de Digitación. Presenta su reclamo Digitación revisa si existe error de lectura, categorización o daño del medidor. Se envía a un plomero de la empresa a la inspección del medidor. De comprobarse que existe error de lectura, categorización o daño del medidor se solicita al usuario los requisitos. Se procede a la refacturación en el sistema. Se notifica al usuario el valor refacturado que tiene que cancelar en ventanilla de recaudación.	Copia de Cédula de Identidad Copia de Certificado de Votación Llenar formulario de inspección (si el caso lo amerita)	La solicitud de re facturación deberá ser presentada al Director de Gestión Comercial en forma escrita por el usuario que se sienta perjudicado, acompañado de los documentos habilitantes; copia de cédula y certificado de votación, informe técnico a través de hoja de inspección.	7:30 a 16:30	Sin costo	Los reclamos y observaciones a las planillas se presentarán en un plazo de hasta 60 días a partir de la fecha de emisión de la facturación, cumplidos estos, la facturación realizada se la dará por aceptada y sin reclamo. Los reclamos por re facturaciones, se resolverán en un plazo de hasta treinta (30) días siempre que el análisis lo amerite, o de forma inmediata en el caso de error de lectura o digitación previo al informe de verificación e inspección por el personal responsable.	Ciudadanía en general, usuarios que se sientan afectados por la facturación del servicio de agua potable en situaciones comprobadas	Oficinas EPMAPA-T Área de Digitación	Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077 Correo electrónico: info@epmapatulan.gob.ec https://epmapatulan.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulan.gob.ec (06) 2960 085	No	REFACTURACIONES	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	9	24	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
9	Certificaciones	Es el proceso mediante el cual el usuario solicita se certifique si tiene cuenta de agua y/o está al día en sus pagos	El usuario acude hasta las oficinas de la EPMAPA-T, Dirección Comercial-Área de Atención al cliente. Presenta los requisitos Cancela 2 dólares en ventanilla de recaudación. Se emite su certificación	Oficio dirigido a Gerencia y/o Dirección Comercial Copia de la cédula Credencial profesional del abogado solicitante. Cancela USD 2,00 por la certificación en ventanilla de recaudación; si el usuario consta en nuestra base de datos la Dirección Jurídica emite la Certificación	Ingresar el requerimiento a la Dirección Comercial Con el número de cédula el trámite ingresa a recaudación para su cobro respectivo. Se procede a la emisión del certificado previa revisión y firma de la Directora Comercial y/o Asesoría Legal de ser el caso	7:30 a 16:31	USD 2,00	El mismo día en que el usuario presenta el requerimiento cuando es un solo certificado, si son más, luego de 24 horas.	Ciudadanía en general, que necesite certificar datos de constar en nuestra base de datos	Oficinas EPMAPA-T Área de Atención al Cliente	Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077 Correo electrónico: info@epmapatulan.gob.ec https://epmapatulan.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulan.gob.ec (06) 2960 086	No	No se utiliza formulario para este servicio, el o la usuaria deberán acercarse personalmente a la matriz	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	20	65	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
10	Atención al cliente	Es el proceso mediante el cual el usuario solicita Información o justificativos de consumo alto histórico de consumo, requisitos de diferentes servicios.	El usuario acude hasta las oficinas de la EPMAPA-T, Dirección Comercial-Área de Atención al cliente. Dependiendo del requerimiento, queja o reclamo se lo direcciona a las Áreas de Medición y Facturación (alto consumo), digitación (errores de lectura), Sistema (Facturas), Direc. Técnica - Plomería (daños de instalaciones).	Oficio dirigido a Gerencia y/o Dirección Comercial Copia de la cédula; o Acercarse personalmente a las instalaciones de la EPMAPA-T Dirección Comercial presentando la queja, solicitud o reclamo.	Ingresar el requerimiento a la Secretaría General y/o Dirección Comercial Se procede a la inspección respectiva y elaboración de informe correspondiente dependiendo el caso. Se comunica a través de oficio o llamada personal al usuario las novedades encontradas y las posibles soluciones.	7:30 a 16:30	Sin costo	Atención inmediata de 5 a 20min de acuerdo al requerimiento	Ciudadanía en general	Oficinas EPMAPA-T - Dirección Comercial - área de Medición y Facturación, Digitación, Atención al Cliente y Jefatura de Cajas EPMAPA-T en el GAD-M-Tulcán	Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077 Correo electrónico: info@epmapatulan.gob.ec https://epmapatulan.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulan.gob.ec (06) 2960 087	No	No se utiliza formulario para este servicio, el o la usuaria deberán acercarse personalmente a la matriz o utilizar los canales de atención al público	https://comunicacion.gob.ec/ver/968-40-38	182	594	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.

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 o (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
11	Convenios de pago	Trámite legal mediante el cual el usuario que aduda a la EPMAPA-T llega a un acuerdo con la Empresa para saldar su deuda. La razón de ser del convenio de pago es establecer nuevas condiciones que faciliten el pago al usuario.	El usuario acude hasta las oficinas de la EPMAPA-T. Dirección Comercial o Asesoría Legal. El o la usuario presenta los requisitos Se ingresa en el sistema los datos; El usuario Cancela como mínimo el 20% del total de la deuda como cuota inicial y se negocia el plazo para el cual se realizará el convenio. Se envía al usuario con la documentación a Asesoría Legal para proceder con las firmas. Se entrega una copia del convenio al usuario para el pago	Copia de la cédula del titular de la cuenta; o autorización simple del mismo a la persona que vaya a realizar el convenio. Cancelación de un valor mínimo del 20% de total de la deuda.	Ingresa el requerimiento a la Dirección Comercial o Asesoría Jurídica Se procede a la generación del convenio en el sistema, una vez negociado el plazo para el pago; se imprimen 3 ejemplares uno de ellos se le entrega al usuario.	7:30 a 16:30	20% del valor total de la deuda como cuota inicial	El mismo día en que el usuario presenta los requisitos	Ciudadanía en general, usuarios que necesiten diferir su deuda a cuotas	Oficinas EPMAPA-T Dirección Comercial - Área de Medición y Asesoría Legal	Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077 Correo electrónico: info@epmapatulcan.gob.ec https://epmapatulcan.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulcan.gob.ec (06) 2960 088	No	No se utiliza formulario para este servicio, el o la usuaria deberán acercarse personalmente a la matriz	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	16	37	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											*NO APLICA*, debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T; no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/7/2019							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN COMERCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											ING. JOHANNA SOLEDAD CADENA BENAVIDES							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											johanna.cadena@epmapatulcan.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											062960077 EXT 113							