

**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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo   | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)                                 | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(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 escojan; 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<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 en cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTAIP.<br>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<br><br>Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre<br>Tulcán-Ecuador<br>(06) 2960 077<br><br>Correo electrónico:<br>info@epmapatulan.gob.ec<br>https://epmapatulan.gob.ec  | Oficina Principal<br>Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre<br>Tulcán-Ecuador<br>Dirección Comercial<br>Primera Planta<br>https://epmapatulan.gob.ec<br>(06) 2960 077 | Si  | ACCESO A LA INFORMACIÓN  | https://transparencia.gob.ec/otw/otw_2018/                     | 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<br>2. Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área Medición y Facturación<br>3. Se verifica la documentación y se procede con la creación del usuario en el sistema.<br>4. Se procede a realizar inspección técnica en la propiedad.<br>5. Se realiza el croquis en la Dirección Técnica<br>6. Realización y Firmas del contrato en el Departamento Jurídico<br>7. Realización de la orden de trabajo.<br>8. Se procede a la instalación de la acometida de agua potable | Copia de Cédula de Identidad<br>Copia de Certificado de Votación<br>Copia de Escritura Registrada en el Registro de la Propiedad<br>Copia de Predio Urbano Año Actual<br>Correo Electrónico                            | 1) Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación<br>2) Se ingresan al sistema y se genera la hoja de Inspección.<br>3) El área de Medición y Facturación dispone al área de plomería la inspección.<br>4) Un plomero acude hasta el lugar donde se construirá la nueva acometida y emite el informe de inspección y materiales.<br>5) El informe de inspección ingresa a la Dirección Técnica para que realice el croquis.<br>6) Se genera el contrato en el área de Medición y Facturación<br>7) El usuario cancela derechos materiales, medidor y válvula en Recaudación.<br>8) El usuario acude hasta la Asesoría Jurídica a firmar el contrato.<br>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<br><br>Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre<br>Tulcán-Ecuador<br>(06) 2960 077<br><br>Correo electrónico:<br>info@epmapatulan.gob.ec<br>https://epmapatulan.gob.ec | Oficina Principal<br>Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre<br>Tulcán-Ecuador<br>Dirección Comercial<br>Primera Planta<br>https://epmapatulan.gob.ec<br>(06) 2960 078 | 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 | 43   | 139   | "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<br>2. Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área de Medición y Facturación.<br>3. Se procede a realizar inspección técnica en la propiedad.<br>4. Se realiza el croquis en la Dirección Técnica<br>5. Paga los derechos en ventanilla (dependiendo el valor en tierra, adoquín o asfalto)<br>6. Realización y Firmas del contrato en Jurídico<br>7. Realización de la orden de trabajo.<br>8. Se procede a la instalación en un tiempo aproximado de 15 días.          | Copia de Cédula de Identidad<br>Copia de Certificado de Votación<br>Copia de Escritura Registrada en el Registro de la Propiedad<br>Copia de Predio Urbano Año Actual<br>Correo Electrónico                            | 1) Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación<br>2) Se ingresan al sistema y se genera la hoja de Inspección.<br>3) El área de Medición y Facturación dispone al área de plomería la inspección.<br>4) El inspector de alcantarillado acude hasta el lugar donde se construirá la nueva acometida y emite el informe de inspección y materiales.<br>5) Se genera el contrato o de tenerlo se factura en el área de Medición y Facturación<br>6) El usuario cancela derechos y materiales.<br>7) El área de Medición y Facturación emite la orden de trabajo para la instalación de la nueva acometida de alcantarillado.  | 7:30 a 16:30  | En tierra 100<br>En Adoquín 110<br>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<br><br>Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre<br>Tulcán-Ecuador<br>(06) 2960 077<br><br>Correo electrónico:<br>info@epmapatulan.gob.ec<br>https://epmapatulan.gob.ec | Oficina Principal<br>Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre<br>Tulcán-Ecuador<br>Dirección Comercial<br>Primera Planta<br>https://epmapatulan.gob.ec<br>(06) 2960 079 | 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 | 9  | 55  | "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 ciudadanas / ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | 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<br>2. Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área Medición y Facturación o Digitación<br>3. El Usuario llena formulario de taponamiento entregado en Medición y Facturación o Digitación.<br>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.<br>5. El plomero comunica sobre la ejecución del taponamiento.<br>6. El área de Medición y Facturación o Digitación proceden a taponar en el sistema.<br>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)<br>Copia de Certificado de Votación<br>Estar al día en pagos de consumo de agua potable<br>Llenar solicitud de taponamiento.<br>Cancelar USD 10,00 por el servicio  | 1) Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación o Digitación<br>2) Usuario llena formulario de taponamiento entregado en Medición y Facturación o Digitación.<br>3) Con el informe del área de plomería se procede a taponar en el sistema<br>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<br><br>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                             | <a href="#">TAPONAMIENTO</a>                   | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 1   | 15   | "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, tiene capacidades 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<br>2. Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área de Medición y Facturación o Digitación.<br>3. El área de Medición y Facturación procede a realizar la inspección en el sitio de ser procedente, cuando se trata de local comercial.<br>4. El área de Medición y Facturación o Digitación procede a llenar el formulario de cambio de categoría.<br>5. Se realiza el cambio en el sistema.  | <b>Tercera edad o especial</b><br>Copia de Cédula de Identidad<br>Estar al día en pagos<br>Consumo mensual del agua de acuerdo a la Ley del Adulto Mayor<br>Inspección previa del lector.<br><b>Capacidades Diferentes</b><br>Copia de Cédula de Identidad<br>Estar al día en pagos<br>Copia del carnet de discapacidad<br>Inspección previa del lector<br><b>Otros:</b><br>Copia de Cédula de Identidad<br>Estar al día en pagos<br>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<br>2) Cualquiera de las tres áreas que recepte procede a realizar la inspección en el sitio.<br>3) Se llena el formulario de cambio de categoría.<br>4) En el sistema procede a realizar el cambio.                            | 7:30 a 16:30<br>EPMAPA-T<br>8:00 a 17:00<br>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<br><br>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                             | <a href="#">CAMBIO DE CATEGORÍA</a>            | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 12  | 69   | "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<br>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<br>Copia de Certificado de Votación<br>Copia de Escritura Registrada en el Registro de la Propiedad<br>Copia de Predio Urbano año actual<br>Correo Electrónico<br>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<br>El área a cargo revisa las escrituras, predio urbano que conste el nuevo propietario.<br>Se procede a realizar en el cambio en el sistema  | 7:30 a 16:30<br>EPMAPA-T<br>8:00 a 17:00<br>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<br><br>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                             | <a href="#">CAMBIO DE PROPIETARIO</a>          | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 14  | 118  | "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<br>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<br>Llenar formulario<br>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<br>El usuario llena el formulario<br>Se habilita en el sistema<br>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<br>EPMAPA-T<br>8:00 a 17:00<br>GAD-M-TULCÁN                   | USD 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<br><br>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                             | <a href="#">HABILITACION DE CUENTA</a>         | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 10  | 89   | "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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo   | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas)  | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)               | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(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 acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio  |
|-----|---------------------------|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------------|--|---|---|--|---|
| 7   | Cambio de medidor         | Trámite que realiza el usuario cuando fue notificado por cumplimiento su 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 necesiten cambiar medidor por mal funcionamiento o 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<br><br>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 084                                | No                             | <a href="#">CAMBIO DE MEDIDOR</a>  | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado                                  | 12  | 98   | "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:<br>a) Defectos de funcionamiento y/o falla mecánica del medidor, determinado por un técnico de la empresa.<br>b) Lecturas, digitación y/o facturación incorrectas.<br>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 re facturado que tiene que cancelar en ventanilla de recaudación.   | Copia de Cédula de Identidad<br>Copia de Certificado de Votación<br>Solicitud 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<br><br>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 085                                | No                             | <a href="#">REFACTURACIONES</a>  | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado                                  | 3   | 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. |
| 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<br>Copia de la cédula<br>Credencial profesional del abogado solicitante<br>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<br>Con el número de cédula el trámite ingresa a recaudación para su cobro respectivo.<br>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<br><br>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 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                                  | 14  | 86   | "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 historial 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, que o reclama se lo direcciona a las Áreas de Medición y Facturación (alto consumo, digitación/errores de lectura), Sistemas (Facturas), Direc. Técnica - Plomería (daños de instalaciones).   | Oficio dirigido a Gerencia y/o Dirección Comercial<br>Copia de la cédula; o<br>Acercarse personalmente a las instalaciones de la EPMAPA-T Dirección Comercial presentando su queja, solicitud o reclamo.   | Ingresar el requerimiento a la Secretaría General 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<br><br>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 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 | <a href="https://epmapatulcan.gob.ec/979-98-43-38">https://epmapatulcan.gob.ec/979-98-43-38</a> | 225   | 1.029  | "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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo  | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)   | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado<br>(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  |
|--|---------------------------|---|--|--|--|---|--|--|---|---|---|---|----------------------------------|--|--|---|--|---|
| 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.<br>El o la usuario/a presenta los requisitos<br>Se ingresa en el sistema los datos:<br>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.<br>Se envía al usuario con la documentación a Asesoría Legal para proceder con las firmas.<br>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.<br>Cancelación de un valor mínimo del 20% de total de la deuda. | ingresa el requerimiento a la Dirección Comercial o Asesoría Jurídica<br>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 necesitan 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<br>Tulcán-Ecuador<br>Dirección Comercial<br>Primera Planta<br>Correo electrónico:<br>info@epmapatulcan.gob.ec<br>https://epmapatulcan.gob.ec | Oficina Principal<br>Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre<br>Tulcán-Ecuador<br>Dirección Comercial<br>Primera Planta<br>https://epmapatulcan.gob.ec<br>(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 | 11  | 66   | "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:   |                           |   |  |  |  |   |  |  |   | 30/9/2019   |   |   |                                  |  |  |   |  |   |
| 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:          |                           |   |  |  |  |   |  |  |   | yohanna.cadena@epmapatulcan.gob.ec  |   |   |                                  |  |  |   |  |   |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |                           |   |  |  |  |   |  |  |   | 062960077 EXT 113   |   |   |                                  |  |  |   |  |   |