

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 (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. | 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; 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 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 | Gratis | 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@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 077 | Si | ACCESO A LA INFORMACION | https://epmapatulan.gob.ec/ep/2019-10-28 | 0 | 4 | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que 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 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. Realización y Firmas del contrato en el Departamento Jurídico 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@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 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 | 26 | 223 | "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. |
| 3 | 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, aduquin o asfalto) 6. Realización y Firmas del contrato en 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 la orden de trabajo para la instalación de la nueva acometida de alcantarillado. | 7:30 a 16:30 | En tierra 100 En Aduquin 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@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 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 | 15 | 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. |

| 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 (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---------------------------|--|---|--|--|---|-----------|--|---|---|--|---|------------------------------|--|--|---|--|---|
| 4 | Taponamiento | Es la suspensión del servicio de agua potable | <ol style="list-style-type: none"> 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 en Medición 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 la 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. | <p>Copia de Cédula de Identidad del titular, en caso de que no se ajuste con la cédula)</p> <p>Copia de Certificado de Votación</p> <p>Estar al día en pagos de consumo de agua potable</p> <p>Llenar solicitud de taponamiento.</p> <p>Cancelar USD 10,00 por el servicio</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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 | <p>Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077</p> <p>Correo electrónico: info@epmapatulan.gob.ec https://epmapatulan.gob.ec</p> | <p>Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulan.gob.ec (06) 2960 080</p> | No | TAPONAMIENTO | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 5 | 31 | "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 categoría | Trámite que solicita el usuario cuando cumple la tercera edad, tiene capacidades diferentes o cuando un local comercial dejó de existir. | <ol style="list-style-type: none"> 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 a 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. | <p>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</p> <p>Capacidades diferentes Inspección previa del tactor Estar al día en pagos Copia del carnet de discapacidad Inspección previa del tactor</p> <p>Otras Categorías: Residencial o Doméstico, Comercial, Industrial, Oficina o Pública Copia de Cédula de Identidad Estar al día en pagos Inspección previa del tactor</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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 recibe para 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 | <p>Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077</p> <p>Correo electrónico: info@epmapatulan.gob.ec https://epmapatulan.gob.ec</p> | <p>Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulan.gob.ec (06) 2960 081</p> | No | CAMBIO DE CATEGORÍA | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 8 | 153 | "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 | Cambio de propietario | Trámite que solicita el usuario para cambiar los datos del predio adquirido | <p>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</p> <p>Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área de Medición y Facturación o Digitación.</p> | <p>Copia de Cédula de Identidad</p> <p>Copia de Certificado de Votación</p> <p>Copia de Escritura Registrada en el Registro de la Propiedad</p> <p>Copia de Predio Urbano actual</p> <p>Correo Electrónico</p> <p>Estar al día en pagos</p> | <p>Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación, Digitación y/o Jefatura de Cajas EPMAPA-T GAD-M-TULCÁN</p> <p>El área a cargo revisa las escrituras, predio urbano que conste el nuevo propietario.</p> <p>Se procede a realizar en el cambio en el sistema</p> | 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 | <p>Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077</p> <p>Correo electrónico: info@epmapatulan.gob.ec https://epmapatulan.gob.ec</p> | <p>Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulan.gob.ec (06) 2960 082</p> | No | CAMBIO DE PROPIETARIO | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 30 | 193 | "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. |
| 7 | Habilitación de cuenta | Trámite mediante el cual, el abonado solicita la habilitación de una cuenta taponada. | <p>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</p> <p>Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área de Medición y Facturación o Digitación</p> | <p>Copia de Cédula de Identidad del solicitante</p> <p>Llenar formulario</p> <p>Cancelar USD 20,00 de habilitación.</p> | <p>Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación, Digitación y/o Jefatura de Cajas EPMAPA-T GAD-M-TULCÁN</p> <p>El usuario llena el formulario</p> <p>Se habilita en el sistema</p> <p>Se envía al usuario con un plomero al predio para colocar el medidor y desde ese instante queda el servicio habilitado</p> | 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 | <p>Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2960 077</p> <p>Correo electrónico: info@epmapatulan.gob.ec https://epmapatulan.gob.ec</p> | <p>Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatulan.gob.ec (06) 2960 083</p> | No | HABILITACION DE CUENTA | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 13 | 106 | "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 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 o (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---------------------------|--|--|--|---|---|---|---|---|--|---|---|---------------------------------|--|--|---|--|---|
| 8 | Cambio de medidor | Trámite que realiza el usuario cuando fue notificado por cumplir 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 necesitan 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 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 084 | No | CAMBIO DE MEDIDOR | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 13 | 146 | "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 | 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 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 re facturación 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 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 085 | No | REFACTURACIONES | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 13 | 61 | "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 | 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 | 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 ASESOR 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.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 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 | 9 | 83 | "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. |
| 11 | 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, queja o reclamo 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 Copia de la cédula; o Acercarse personalmente a las instalaciones de la EPMAPA-T. Dirección Comercial presentando su queja, solicitud o reclamo. | ingresa el requerimiento a la Secretaría General de 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 GADM-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 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://www.epmapatulan.gov.ec/informacion-18-38 | 190 | 3.178 | "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 | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|--|--|---|--|---|---|---------------------------------|--|--|---|--|---|--|
| 12 | 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 usuaria 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% del total de la deuda. | Ingresar 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@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 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 | 34 | 128 | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa medirá 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: | | | | | | 31/10/2020 | | | | | | | | | | | | | |
| 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@epmapatulan.gob.ec | | | | | | | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | 062960077 EXT 113 | | | | | | | | | | | | | |