

| 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   | Requisitos para la obtención del servicio   | Procedimiento interno que sigue el servicio  | Horario de atención al público                           | Costo   | Tiempo estimado de respuesta                           | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio                                 | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio   | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio   | Tipos de canales disponibles de atención presencial:  | Servicio Automatizado | 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 escogen; 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<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.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.   | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución.<br>2. Se ingresa al sistema y se genera la hoja de inspección.<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   | Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2980-021<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) 2980-021 | Si                    | <a href="#">Solicitud Acceso a la Información.pdf</a>  | <a href="https://epmapatulan.gov.ec/Inicio/Inicio-3">https://epmapatulan.gov.ec/Inicio/Inicio-3</a> | 0   | 0  | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EPMAPA-T cuenta con un sistema de calificación general para atención al cliente en todos los servicios |
| 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 plomero acude hasta 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  | Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2980-021<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) 2980-021 | No                    | "No Aplica", el o la usuaria deberán acercarse personalmente a la matriz   | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado                                      | 15  | 15   | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EPMAPA-T cuenta con un sistema de calificación general para atención al cliente en todos los servicios |
| 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<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 el 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 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 200<br>En Adoquín 210<br>En Asfalto 230 | 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) 2980-021<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) 2980-021 | No                    | "No Aplica" 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                                      | 6   | 6  | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EPMAPA-T cuenta con un sistema de calificación general para atención al cliente en todos los servicios |
| 4   | 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 de 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, Digitación y/o Jefatura de Cajas EPMAPA-T<br>2) Cualquiera de las tres áreas que recibe 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   | 10  | 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 y Digitación   | Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2980-021<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) 2980-021 | No                    | <a href="#">Solicitud de Taponamiento 1.pdf</a>  | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado                                      | 2   | 2  | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EPMAPA-T cuenta con un sistema de calificación general para atención al cliente en todos los servicios |
| 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.  | 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 a 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.   | Tercera edad o especial<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>Capacidades Diferentes<br>Copia de Cédula de Identidad<br>Estar al día en pagos<br>Copia del carnet de discapacidad<br>Inspección previa del lector<br>Demás Categorías: Residencial o Doméstica, Comercial Industrial, Oficial o Pública<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<br>2) Cualquiera de las tres áreas que recibe 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) 2980-021<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) 2980-021 | No                    | <a href="#">Solicitud Cambio de Categoría 1.pdf</a>  | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado                                      | 6   | 6  | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EPMAPA-T cuenta con un sistema de calificación general para atención al cliente en todos los servicios |
| 6   | 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<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 necesiten 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) 2980-021<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) 2980-021 | No                    | <a href="#">Cambio de Propietario.pdf</a>  | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado                                      | 16  | 16   | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EPMAPA-T cuenta con un sistema de calificación general para atención al cliente en todos los servicios |

|    |                        |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |     |  |   |
|----|------------------------|---|---|--|--|--|---|---|---|---|---|---|----|--|--|--|-----|--|---|
| 7  | 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<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. 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<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) 2980-021<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) 2980-021 | No | <a href="#">Habilitación de Cuenta 1.pdf</a>   | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 3  | 3   | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EPMAPA-T cuenta con un sistema de calificación general para atención al cliente en todos los servicios |   |
| 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).<br>Cancela en ventanilla de recaudación el valor del Medidor.<br>Cancela en ventanilla de recaudación el valor del Medidor.<br>USD 28,59 incluido I.V.A medidor de 1/2 USD 43,50 incluido I.V.A medidor de 3/4.<br>Se registra en el sistema y firma el usuario el documento de cambio.<br>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).<br>Cancela en ventanilla de recaudación USD 5,00 de registro del medidor.<br>Cancela en ventanilla de recaudación el valor del Medidor.<br>USD 28,59 incluido I.V.A medidor de 1/2 USD 43,50 incluido I.V.A medidor de 3/4.<br>Se registra en el sistema y firma el usuario el documento de cambio.<br>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.<br>USD 28,59 incluido I.V.A medidor de 1/2<br>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 por mal funcionamiento de 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) 2980-021<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) 2980-021 | No | <a href="#">Cambio de Medidor.pdf</a>  | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 18   | 18  | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EPMAPA-T cuenta con un sistema de calificación general para atención al cliente en todos los servicios |   |
| 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:<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 empresa. | El usuario acude hasta las oficinas de la EPMAPA-T. Dirección Comercial-Área de Digitación.<br>Presenta su reclamo.<br>Digitación revisa si existe error de lectura, categorización o daño del medidor.<br>Se envía a un plomero de la empresa a la inspección del medidor.<br>De comprobarse que existe error de lectura, categorización o daño del medidor se solicita al usuario los requisitos.<br>Se procede a la refacturación en el sistema.<br>Se notifica al usuario el valor refacturado que tiene que cancelar en ventanilla de recaudación.   | Copia de Cédula de Identidad<br>Copia de Certificado de Votación<br>Llenar formulario de re facturación<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) 2980-021<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) 2980-021 | No | <a href="#">REFACTURACIONES</a>  | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 4  | 4   | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EPMAPA-T cuenta con un sistema de calificación general para atención al cliente en todos los servicios |   |
| 10 | Certificaciones        | 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.<br>Presenta los requisitos.<br>Cancela 2 dólares en ventanilla de recaudación.<br>Se emite su certificación  | Oficio dirigido a Gerencia y/o Dirección Comercial<br>Copia de la cédula<br>Credencial profesional del abogado solicitante<br>Copia de Certificado de Votación<br>Llenar formulario de re facturación<br>Solicitud de inspección (si el caso lo amerita) | Ingresar el requerimiento a la Dirección Comercial 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 16:30   | 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) 2980-021<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) 2980-021 | 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 | 15   | 15  | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EPMAPA-T cuenta con un sistema de calificación general para atención al cliente en todos los servicios |   |
| 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.<br>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<br>Copia de la cédula; o<br>Acercarse personalmente a las instalaciones de EPMAPA-T Dirección Comercial presentando su queja, solicitud o reclamo.  | Ingresar el requerimiento a la Secretaría General y/o Dirección Comercial.<br>Se procede a la inspección respectiva y elaboración de informe correspondiente dependiendo el caso.<br>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) 2980-021<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) 2980-021 | 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://epmapatulan.gov.ec/areas/areas</a>         | "No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado | 467 | 467  | "No aplica" en razón de que este servicio de calificación está suspendido |
| 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.<br>El o la usuaria 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 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% del total de la deuda.  | Ingresar 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 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) 2980-021<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) 2980-021 | 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 | 8  | 8   | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EPMAPA-T cuenta con un sistema de calificación general para atención al cliente en todos los servicios |   |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 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:   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 30/6/2023   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | MENSUAL   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ING. JUAN DIEGO DELGADO F.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <a href="mailto:juan.diego@epmapatulan.gov.ec">juan.diego@epmapatulan.gov.ec</a>  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 062980-021 EXT 103  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |