

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 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 reproducido en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	Los ciudadanos y ciudadanas ingresan su solicitud de información pública y la presentan a través del medio que se indica en cada una de 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. 2. Pasar 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.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente en cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTAIP. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	7:30 a 16:30	Gratuito	10 días hábiles más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Oficinas EPMAPA-T	Calle Juan Ramón Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2980-021 Correo electrónico: info@epmapa-t.gob.ec https://epmapa-t.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapa-t.gob.ec (06) 2980-021	Si	Solicitud Acceso a la Información Pública	https://epmapa-t.gob.ec/epmapa-t/	0	1	"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 acomoda de agua potable	Instalación de la tubería por domiciliaria 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. El área de Medición y Facturación dispone al área de plomería 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. Paga los derechos en ventanilla (dependiendo el valor en tierra, adobo(u) o establo) 7. Realización y Firmas del contrato en el Departamento Jurídico 8. Realización de la orden de trabajo. 9. Se procede a la instalación de la acomoda 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 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. Paga los derechos en ventanilla (dependiendo el valor en tierra, adobo(u) o establo) 7. Realización y Firmas del contrato en el Departamento Jurídico 8. Realización de la orden de trabajo. 9. Se procede a la instalación de la acomoda de agua potable.	7:30 a 16:30	200 (Aprox)	15 días	Ciudadanía en general quienes necesitan una nueva acomoda de agua potable	Oficinas EPMAPA-T - Dirección Comercial - área de Medición y Facturación	Calle Juan Ramón Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2980-021 Correo electrónico: info@epmapa-t.gob.ec https://epmapa-t.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapa-t.gob.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	12	167	"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 acomoda de alcantarillado.	Instalación de la tubería domiciliaria 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. Un Plomero realiza la inspección en la propiedad. 5. Paga los derechos en ventanilla (dependiendo el valor en tierra, adobo(u) o establo) 6. Realización y Firmas del contrato en el Departamento Jurídico 7. Realización de la orden de trabajo. 8. Se procede a la instalación en un tiempo aproximado de 15 días	Copia de Cédula de Identidad Copia de Certificado de Votación Copia de Escritura Registrada en el Registro de la Propiedad Copia de Predio Urbano Año Actual Correo Electrónico	1) Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación 2) Se ingresan al sistema y se genera la hoja de inspección. 3) El área de Medición y Facturación dispone al área de plomería la documentación y se procede con la creación del usuario en el sistema. 4) El inspector de alcantarillado acude hasta el lugar donde se construirá la nueva acomoda y emite el informe de inspección y materiales. 5) Se genera el contrato 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 acomoda de alcantarillado.	7:30 a 16:30	En tierra 200 En Adobo(u) 210 En Establo 230	15 días	Ciudadanía en general quienes necesitan una nueva acomoda de alcantarillado.	Oficinas EPMAPA-T - Dirección Comercial - área de Medición y Facturación	Calle Juan Ramón Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2980-021 Correo electrónico: info@epmapa-t.gob.ec https://epmapa-t.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapa-t.gob.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	7	103	"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 2. Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área de Medición y Facturación o Digitación 3. El Usuario llena formulario de taponamiento entregado en el área de 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 inspección del taponamiento. 6. El área de Medición y Facturación o Digitación proceden a taponar en el sistema. 7. El usuario cancela USD 10,00 en Ventanilla de recaudación por el servicio de taponamiento.	Copia de Cédula de Identidad del titular de la cuenta (Autorización del titular, en caso de que no sea el usuario a pagar) Copia de Certificado de Votación Copia de Predio Urbano Año Actual Correo Electrónico	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 Ventanilla 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 Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2980-021 Correo electrónico: info@epmapa-t.gob.ec https://epmapa-t.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapa-t.gob.ec (06) 2980-021	No	Solicitud Taponamiento	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	3	11	"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 Capas de la EPMAPA-T 2. Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área de Medición y Facturación o Digitación. 3. El área de Medición y Facturación o Digitación 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.	Formulario edad o especial Copia de Cédula de Identidad Copia de Cédula de Identidad del titular de la cuenta Consumo mensual del agua de acuerdo a la Ley del Adulto Mayor Inspección previa del sector Copia de Cédula de Identidad Formulario de Diferencia Copia del comprobante de pago Formulario de Inspección Previa Formulario de Inspección Previa del Sector	1) Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación y/o Jefatura de Capas EPMAPA-T GAD-M TULCÁN 2) Cuestiones de las tres áreas que receipto procede a realizar la inspección en el sitio. 3) Se llena el formulario de cambio de categoría. 4) En el sistema procede a realizar el cambio.	7:30 a 16:30 EPMAPA-T 8:00 a 17:00 GAD-M TULCÁN	Sin costo	El mismo día en que el usuario presenta los requisitos	Ciudadanía en general, adultos mayores o personas con capacidades diferentes	Oficinas EPMAPA-T - Dirección Comercial - área de Medición y Facturación, Digitación, Atención al Cliente, Oficinas Municipio Servicio al Cliente	Calle Juan Ramón Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2980-021 Correo electrónico: info@epmapa-t.gob.ec https://epmapa-t.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapa-t.gob.ec (06) 2980-021	No	Solicitud Cambio de Categoría	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	9	71	"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 Capas 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 Copia de Certificado de Votación Copia de Escritura Registrada en el Registro de la Propiedad Copia de Predio Urbano Año Actual Correo Electrónico Estad al día en pagos	Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación, Digitación y/o Jefatura de Capas EPMAPA-T GAD-M TULCÁN Llenar formulario Se habilita en el sistema El área a cargo realiza las escrituras, predio urbano que corresponde al nuevo propietario. Se procede a realizar el cambio en el sistema.	7:30 a 16:30 EPMAPA-T 8:00 a 17:00 GAD-M TULCÁN	Sin costo	El mismo día en que el usuario presenta los requisitos	Ciudadanía en general, usuarios que necesitan actualizar sus datos	Oficinas EPMAPA-T - Dirección Comercial - área de Medición y Facturación, Digitación, Atención al Cliente y Jefatura de Capas EPMAPA-T en el GAD-M Tulcán	Calle Juan Ramón Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2980-021 Correo electrónico: info@epmapa-t.gob.ec https://epmapa-t.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapa-t.gob.ec (06) 2980-021	No	Cambio de Propietario	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	20	136	"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 Capas de la EPMAPA-T Se le entrega los requisitos en el área Atención al cliente y se lo direcciona al área de Medición y Facturación o Digitación	Copia de Cédula de Identidad del solicitante Llenar formulario Cancelar USD 20,00 de habilitación.	Los requisitos son ingresados al área de Medición y Facturación, Digitación y/o Jefatura de Capas EPMAPA-T GAD-M TULCÁN Llenar formulario Se habilita en el sistema Se envía al usuario con un sistema de correo para cobrar el medidor y se emite instante cuando el servicio habilitado	7:30 a 16:30 EPMAPA-T 8:00 a 17:00 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 Capas EPMAPA-T en el GAD-M Tulcán	Calle Juan Ramón Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador (06) 2980-021 Correo electrónico: info@epmapa-t.gob.ec https://epmapa-t.gob.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Aramburo y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcán-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapa-t.gob.ec (06) 2980-021	No	Habilitación de Cuenta	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	5	48	"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, dando 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 28,50 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 pago de consumo de agua potable	7:30 a 16:30	5,00 de registro del medidor. USD 28,50 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 completa 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 Tulcan-Ecuador (06) 2980-021 Correo electrónico: info@epmapata.gov.ec https://epmapatacan.gov.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcan-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatacan.gov.ec (06) 2980-021	No	https://epmapatacan.gov.ec	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	23	185	"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: a) Defectos de funcionamiento y/o falta mecánicas 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 dato del medidor. Se envía a un plomero de la empresa a verificar el medidor. De comprobarse que existe error de lectura, categorización o dato 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 amerita)	7:30 a 16:30	Sin costo	Los reclamos y observaciones a las plantas 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 dará por aceptada y sin reclamo. Los reclamos por re facturaciones, se respaldan 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 Tulcan-Ecuador (06) 2980-021 Correo electrónico: info@epmapatacan.gov.ec https://epmapatacan.gov.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcan-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatacan.gov.ec (06) 2980-021	No	https://epmapatacan.gov.ec	"No aplica" en razón de que este servicio no está automatizado	3	29	"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 se certifique si tiene cuenta de agua y/o está al día en sus pagos	El usuario acude hasta las oficinas de la EPMAPA-T, Dirección Comercial-Área de Atención al cliente. Presenta los requisitos. Cancela 2 dólares en ventanilla de recaudación. Se emite su certificación	Oficio dirigido a Gerencia y/o Dirección Comercial Copia de la cédula Credencial profesional del abogado solicitante Cancela USD 2,00 por la certificación en ventanilla de facturación; si el usuario cuenta en nuestra base de datos la Dirección Jurídica emite la Certificación	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 Tulcan-Ecuador (06) 2980-021 Correo electrónico: info@epmapatacan.gov.ec https://epmapatacan.gov.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcan-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatacan.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	25	106	"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 del consumo año, 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 (albo consumo), digitación (errores de lectura), Sistemas (Facturas), Direc. Técnica - Plomería (fallos de instalaciones).	Oficio dirigido a Gerencia y/o Dirección Comercial Copia de la cédula y/o Acercarse personalmente a las instalaciones de la EPMAPA-T Dirección Comercial presentando su queja, solicitud o reclamo.	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, Atención al Cliente y Jefatura de Cajas EPMAPA-T en el GADM Tulcan	Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcan-Ecuador (06) 2980-021 Correo electrónico: info@epmapatacan.gov.ec https://epmapatacan.gov.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcan-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatacan.gov.ec (06) 2980-021	No	https://epmapatacan.gov.ec	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	590	3.858	"No aplica" en razón de que este servicio de calificación está suspendido
12	Convenios de pago	Trámite legal mediante el cual el usuario que adhiere 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 registra el plazo para el cual se realizará el convenio. Se envía al usuario con la documentación la 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; 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.	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 Tulcan-Ecuador (06) 2980-021 Correo electrónico: info@epmapatacan.gov.ec https://epmapatacan.gov.ec	Oficina Principal Calle Juan Ramón Arellano y Bolívar, Sector Terminal Terrestre Tulcan-Ecuador Dirección Comercial Primera Planta https://epmapatacan.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	11	58	"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)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 2021/03/03																	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL																	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL b): DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN																	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN LITERAL d): ROL: JEFE DE DEPARTAMENTO																	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: rol@epmapatacan.gov.ec																	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: 062980 021 EXT 109																	