



# EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO ESMERALDAS

## 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 dónde 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 (nombre completo de la entidad) y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	Los ciudadanos y ciudadanas ingresarán su solicitud de información pública y la presentarán a través del medio que escogió: de manera física en las oficinas de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento Esmeraldas) 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.	AÚN NO SE APLICA	8H00 - 17H00	Gratis	10 días laborables	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente en los cantones Esmeraldas y Atacames.	Sucre y Salinas, Centro de Atención Ciudadana, Agencia Atacames	Pág. Web	No	<a href="http://www.emmapse.gob.ec/portal-ciudadanos">http://www.emmapse.gob.ec/portal-ciudadanos</a>	No disponible	No disponible	No disponible	
2	Atención del Adulto Mayor	Solicitan el beneficio de descuento de tarifa por Adulto Mayor	El ciudadano deberá presentar un reclamo en el predio en el que se realizará la inspección en el predio.	Copia de cédula	Una vez que realizó el reclamo, se realiza la inspección en el predio para la verificación de que el usuario sea el titular del medidor y viva en el predio.	8H00 - 17H00	Gratis	3 días laborables	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente en los cantones Esmeraldas y Atacames.	Sucre y Salinas, Centro de Atención Ciudadana, Agencia Atacames	Ventanillas	No	No aplica	No aplica	28	957	80%
3	Atención a personas con discapacidad	Solicitan el beneficio de descuento de tarifa para personas con discapacidad	El ciudadano deberá presentar un reclamo en el predio en el que se realizará la inspección en el predio.	Copia de cédula, Carnet de Discapacidad	Una vez que realizó el reclamo, se realiza la inspección en el predio para la verificación de que el usuario sea el titular del medidor y viva en el predio.	8H00 - 17H00	Gratis	3 días laborables	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente en los cantones Esmeraldas y Atacames.	Sucre y Salinas, Centro de Atención Ciudadana, Agencia Atacames	Ventanillas	No	No aplica	No aplica	5	139	80%
4	Reclamo por alto consumo	El usuario solicita inspección en el predio al encontrar una facturación excesiva en el mes	Debe resentar un reclamo por alto consumo	Planilla de mes anterior al reclamo	Se realiza la inspección en el predio para verificar el motivo del alto consumo (fuga interna, fuga no visible, medidor dañado, no toma de lectura.)	8H00 - 17H00	Gratis	8 días laborables	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente en los cantones Esmeraldas y Atacames.	Sucre y Salinas, Centro de Atención Ciudadana, Agencia Atacames	Ventanillas	No	No aplica	No aplica	164	1.303	70%
5	Falta de servicio	El usuario presenta reclamo por que no recibe el servicio de agua potable.	Debe resentar un reclamo por no recibir el servicio	Presentar el último pago de planilla realizada	Ingresar por atención al cliente y realiza la inspección, una vez encontrada la novedad que el barrio no cuenta con el servicio, mediante memorando notifica a la unidad de redes de distribución para que emita un informe con las novedades por las cuales no llega el servicio. Si se coordina internamente para enviar tanqueros y de ser el caso se considerará la facturación de los meses afectados	8H00 - 17H00	Gratis	15 días laborables	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente en los cantones Esmeraldas y Atacames.	Sucre y Salinas, Centro de Atención Ciudadana, Agencia Atacames	Ventanillas	No	No aplica	No aplica	48	426	70%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

"NO APLICA", debido a que (EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO ESMERALDAS) no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/3/2023
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	IMAGEN CORPORATIVA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ALEX MOLINA
CORREO ELECTRÓNICO DE LO LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:alex.molina@epmapse.gob.ec">alex.molina@epmapse.gob.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DE LO LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	063 700 760 EXT 2012