

# 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)   | Procedimiento interno que sigue el servicio   | Horario de atención al público<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo  | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio  | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono) | 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 escojan; 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; o<br>2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea).<br>3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 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   | Pag. Web  | No                            | <a href="https://epmapse.gob.ec/wp-content/uploads/2023/08/20230820-Formulario_solicitud_acceso_a_la_informacion_publica_AIG.pdf">https://epmapse.gob.ec/wp-content/uploads/2023/08/20230820-Formulario_solicitud_acceso_a_la_informacion_publica_AIG.pdf</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 que anexará su copia de cédula para realizar 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                                    | 62  | 1,196  | 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 que anexará su copia de cédula para realizar 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   | 155  | 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                                    | 157   | 1,886  | 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 realizado   | 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. 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                                    | 60  | 619  | 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:  | 31/8/2023  |
| 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):              | FABRICIO ALVARADO  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | <a href="mailto:fabricio.alvarado@epmapse.gob.ec">fabricio.alvarado@epmapse.gob.ec</a> |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  | 063 700 760 EXT 2012   |