

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS POR LOS SERVICIOS QUE REALIZA LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (EPMAPS)
<b>Institución</b>	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
<b>Descripción</b>	Este requerimiento puede ser solicitado por el titular y/o usuario sea de una institución pública o privada, persona natural o persona jurídica, nacional o extranjera que tenga una cuenta de consumo en la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Este requerimiento puede ser solicitado por el titular y/o usuario sea de una institución pública o privada, persona natural o persona jurídica, nacional o extranjera que tenga una cuenta de consumo en la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención de quejas y/o reclamos</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Datos de la cuenta de agua potable donde exista el inconveniente.</li></ol> <hr/>

## ¿Cómo hago el trámite?

### **Canal Virtual (Correo electrónico)**

1. Acceder al correo electrónico personal
2. Colocar en la opción "Para" el siguiente correo electrónico:  
[atencion.cliente@aguaquito.gob.ec](mailto:atencion.cliente@aguaquito.gob.ec)
3. Describir la queja y/o reclamos por los servicios que realiza la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento
4. Enviar correo.
5. Recibir respuesta a través del correo electrónico.

### **Canal Telefónico**

1. Llamar a la línea gratuita 1800 24 24 24
2. Recibir el asesoramiento respectivo
3. Comunicar la queja y/o reclamos por los servicios que realiza la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.
4. Recibir información sobre comunicación efectuada.
5. Recibir respuesta al correo electrónico registrado.

### **Canal Presencial**

1. Acudir a los centros de atención más cercanos de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.
2. Acudir al personal de ventanilla
3. Comunicar la a queja y/o reclamos por los servicios que realiza la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento
4. Recibir información sobre la comunicación efectuada.
5. Recibir una respuesta a la a queja y/o reclamos por los servicios que realiza la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.

### **Canales de atención:**

Correo electrónico, Presencial, Telefónico.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

**Canales de atención Presencial:**

- Agencia: Valle de los Chillos  
Dirección: Gribaldo Miño y Av. Ilaló, sector Dean bajo, Conocoto.  
Horario de Atención: Lunes-Viernes 08H00 a 16H30
- Agencia: Quicentro Sur  
Dirección: Centro Comercial Quicentro Sur local 84; 2do piso.  
Horario de atención: Lunes a Sábado: 08H30 a 18H00
- Agencia: Matriz  
Dirección: Av. Mariana de Jesús entre Italia y Alemania.  
Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08H00 a 16H45; Sábados 08h00 a 13h00
- Agencia: El Condado  
Dirección: Centro Comercial El Condado, Local 107 - 109, Av. Prensa y Mariscal Sucre.  
Horario de Atención: Lunes-Sábado 10H00 a 18H00.
- Agencia: Calderón (Centro Comercial Coral Plaza)  
Dirección: Marianitas de Calderón, Sub. 1  
Horario de Atención: Lunes-Sábado: 09H00 a 17H00
- Agencia: Zonal Eloy Alfaro  
Dirección: Alonso de Angulo y Cap. Cesar Chiriboga.  
Horario de atención: 08H00 a 16:30
- Agencia: Tumbaco  
Dirección: Centro Comercial Ventura Mall 2do Piso  
Horario de atención: 08H00 a 18H00

Base Legal

- [Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización - COOTAD](#). Art. ARTICULO 382.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** MSc. Karina Garcia  
**Correo Electrónico:** [atencion.cliente@aguaquito.gob.ec](mailto:atencion.cliente@aguaquito.gob.ec)  
**Teléfono:** 02 2994-400

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	12	0	1417
2026	02	0	1623
2026	01	0	1754
2025	11	0	1658
2025	10	0	1956
2025	09	0	1656
2025	08	0	1576
2025	07	0	1707
2025	06	0	1605
2025	05	0	1674
2025	04	0	1717
2025	03	0	2071
2025	02	0	2047
2025	01	0	2392
2024	10	2844	0
2024	09	0	2885
2024	08	1186	2918
2024	07	2806	2918