

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS POR LOS SERVICIOS QUE REALIZA LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (EPMAPS)
Institución	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
Descripción	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.
¿A quién está dirigido?	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. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Atención de quejas y/o reclamos
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: 1. Datos de la cuenta de agua potable donde exista el inconveniente.

¿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
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
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