

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	REPARACIÓN DE REDES PÚBLICAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO METROPOLITANO DE QUITO. EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUAS SANEAMIENTO (EPMAPS)
<b>Institución</b>	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
<b>Descripción</b>	El ciudadano tiene el derecho de solicitar la reparación de daños identificados en la red de agua potable y alcantarillado ubicadas en la vía pública o espacios comunes del sistema de recolección. Estos daños pueden incluir filtraciones, roturas de tuberías, tapas de inspección reboses o taponamientos visibles que afecten el correcto funcionamiento del servicio para la comunidad.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Este servicio está disponible para cualquier ciudadano que identifique un daño o irregularidad en las redes públicas de agua potable y/o alcantarillado ubicadas dentro del Distrito Metropolitano de Quito. Los daños pueden incluir filtraciones, roturas, taponamientos, hundimientos, derrames que puedan comprometer el buen funcionamiento del sistema o poner en riesgo la salud y seguridad de la comunidad.</p> <p>Una vez identificado el problema, el ciudadano puede reportarlo a través de los canales establecidos por la empresa.</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> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reparación de las averías reportadas y mantenimiento de la red de distribución y alcantarillado.</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Número de cuenta contrato cercano al lugar del daño.</li></ol> <p><b>Requisitos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. En caso de no tener cuenta contrato, dirección referencial al sitio.</li></ol>

## ¿Cómo hago el trámite?

### Presencial:

1. Acudir a la ventanilla de servicios en los diferentes Centros Integrales de Atención Epmaps.
2. Comunicar el daño en las redes publicas de agua potable y/o alcantarillado.
3. Comunicar el número de cuenta contrato ( mismo que lo puede encontrar en las planillas con negrilla **CUENTA CONTRATO**) cercano al lugar del daño.
4. Recibir el número de orden de trabajo para el seguimiento respectivo.

### Virtual:

5. Reportar la novedad al correo electrónico [atención.cliente@aguaquito.gob.ec](mailto:atención.cliente@aguaquito.gob.ec).
6. Adjuntar al correo electrónico el número de cuenta contrato mismo que lo puede encontrar en las planillas con negrilla **CUENTA CONTRATO**
7. Recibir el número de orden de trabajo para el seguimiento respectivo.

**Línea gratuita: 1800 24 24 24**

8. Llamar a la linea gratuita 1800 24 24 24
9. Comunicar el daño en las redes publicas de agua potable y/o alcantarillado
10. Comunicar el número de cuenta contrato ( mismo que lo puede encontrar en las planillas con negrilla **CUENTA CONTRATO**) cercano al lugar del daño.
11. Recibir el número de orden de trabajo para el seguimiento respectivo.

### 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 08H00 a 16H30
- Agencia: Quicentro Sur  
Dirección: Centro Comercial Quicentro Sur local 84; 2do piso. Horario de at 08H30 a 18H00
- Agencia: Matriz  
Dirección: Av. Mariana de Jesús entre Italia y Alemania. Horario de Atención 16H45;Sábados 08h00 a 13h00
- Agencia: El Condado  
Dirección: Centro Comercial El Condado, Local 107 - 109, Av. Prensa y Mar  
Atención: Lunes-Sábado 10H00 a 18H00.
- Agencia: Calderón (Centro Comercial Coral Plaza)  
Dirección: Marianitas de Calderón, Sub. 1 Atención: Lunes-Sabado: 09H00
- Agencia: Zonal Eloy Alfaro  
Dirección: Alonso de Angulo y Cap. Cesar Chiriboga. Horario: 08H00 a 16:30
- Agencia: Tumbaco  
Dirección: Centro Comercial Ventura Mall 2do Piso  
Horario: 08H00 a 18H00

## Base Legal

- [Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD](#). Art. ARTICULO 4.

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Contacto: Pahola Carrillo  
**Correo Electrónico:** [atencion.cliente@aguaquito.gob.ec](mailto:atencion.cliente@aguaquito.gob.ec)  
**Teléfono:** Teléfono: 1800242424

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de At
2024	10	446	2785
2024	09	501	2658
2024	08	1186	693
2024	07	0	799