

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	REPARACIÓN DE REDES PÚBLICAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO METROPOLITANO DE QUITO. EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUAS Y 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 las conexiones de agua potable y alcantarillado ubicadas en la vía pública o espacios del sistema de distribución y recolección. Estos daños pueden incluir filtraciones, roturas de tapas de alcantarilla en mal estado, reboses o taponamientos visibles que afecten el funcionamiento del servicio o representen un riesgo para la comunidad.
--------------------	---

## ¿A quién está dirigido?

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 (DMQ). Los daños pueden incluir filtraciones, roturas, taponamientos, hundimientos o afectaciones visibles que puedan comprometer el buen funcionamiento del sistema, la salud y seguridad de la comunidad.

Una vez identificado el problema, el ciudadano puede reportarlo a través de los canales habilitados por la empresa.

### 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:

- Reparación de las averías reportadas y mantenimiento de la red de distribución y alcantarillado.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

- Número de cuenta contrato cercano al lugar del daño.

### Requisitos Específicos:

- En caso de no tener cuenta contrato, dirección referencial al sitio.

## ¿Cómo hago el trámite?

### Presencial:

1. Acudir a la ventanilla de servicios en los diferentes Centros Integrales de Atención a la 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 la parte superior de la planillas con negrilla **CUENTA CONTRATO**) cercano al lugar del daño
4. Recibir el número de orden de trabajo para el seguimiento respectivo.

### Virtual:

1. Reportar la novedad al correo electrónico atención.cliente@aguaquito.gob.ec
2. Adjuntar al correo electrónico el número de cuenta contrato mismo que lo puede encontrar en la parte superior de la planillas con negrilla **CUENTA CONTRATO**)
3. Recibir el número de orden de trabajo para el seguimiento respectivo.

### Línea gratuita: 1800 24 24 24

1. Llamar a la línea gratuita 1800 24 24 24
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 la parte superior de la planillas con negrilla **CUENTA CONTRATO**) cercano al lugar del daño
4. 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 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 13h
- Agencia: El Condado  
Dirección: Centro Comercial El Condado, Local 107 - 109, Av. Prensa y Mar  
Horario de Atención: Lunes-Sábado 10H00 a 18H00.
- Agencia: Calderón (Centro Comercial Coral Plaza)  
Dirección: Marianitas de Calderón, Sub. 1  
Horario de Atención: Lunes-Sabado: 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 4.

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 Atención
2026	02	0	137
2026	01	0	129
2025	12	0	152
2025	11	0	160
2025	10	0	224
2025	09	0	210
2025	08	0	196
2025	07	0	221
2025	06	0	157
2025	05	0	151
2025	04	0	158
2025	03	0	171
2025	02	0	158
2025	01	0	236
2024	10	446	2785
2024	09	501	2658
2024	08	1186	693
2024	07	0	799