

Información de Trámite

Nombre Trámite	REPARACIÓN DE REDES PÚBLICAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO METROPOLITANO DE QUITO. EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUAS SANEAMIENTO (EPMAPS)
Institución	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
Descripción	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 públicos del sistema de distribución y recolección. Estos daños pueden incluir filtraciones, roturas, 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, hundimiento de la vía, afectaciones visibles que puedan comprometer el buen funcionamiento del sistema, lo que pone en riesgo 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: 1. Número de cuenta contrato cercano al lugar del daño. Requisitos Específicos: 1. 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 linea 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-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 4.

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 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