

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 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 representa un riesgo para 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 - Correo Electrónico:

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



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
OSCAR SANTIAGO GALARRAGA PAUCAR