



CIAPACOV
REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Fecha de Validación	01/02/2025	
DATOS GENERALES		
Clasificación:	Trámite <input type="checkbox"/>	Servicio <input checked="" type="checkbox"/>
Nombre del trámite/servicio:		
Reporte de fugas o fallas en los servicios a través de Aquatel.		
Descripción del trámite/servicio:		
Las y los usuarios pueden comunicarse vía WhatsApp o por llamada al área de Aquatel para generar reportes por fugas o fallas en su servicio, ya sea de agua o drenaje o dar seguimiento a alguna obra de reparación.		
OFICINA RESPONSABLE		
Dependencia:	Titular de la Dependencia:	
CIAPACOV	Vladimir Parra Barragán/ Director General de la CIAPACOV.	
Teléfono/Extensión:	Responsable del trámite/servicio:	
312-312-01-27 (solo llamadas) 312-107-80-79 (solo mensajes WhatsApp)	Yesenia Esmeralda Arias Valencia / Coordinadora de Aquatel	
Horario de Oficina:	Persona que valida el trámite/servicio:	
De lunes a domingo de 8:00 am a 21:00 Hrs	Lic. Oscar Andrés Fuentes Preciado/ Director de Atención a Usuarios y Cobranza	
Ubicación/Domicilio:		
Camino Real # 992, Col. El Porvenir, Colima, Col.		
TIEMPO DE RESPUESTA/COSTOS		
Tiempo de Respuesta:		
Variable* De acuerdo a las características físicas del área en la que se realicen los trabajos de reparación.		
Fugas de agua y taponamiento de drenaje, tiempo de respuesta máximo de 24 horas.		
Reparación de baches, tiempo de respuesta máximo de 48 horas.		
Costos:		
Gratis		
DEPENDENCIA PARA REALIZAR TRÁMITE		
Dependencias dónde se puede realizar el trámite/servicio:		
De manera presencial se pueden hacer reportes en las ventanillas de atención a usuarios en los distintos módulos y oficinas de la CIAPACOV o a través del mismo número telefónico o al chat de WhatsApp. También se atienden reportes vía redes sociales.		
REQUISITOS / FUNDAMENTACION		
Requisitos:		
Domicilio/ubicación del reporte y la naturaleza de lo que reporta.		
Fundamentación:		
<ul style="list-style-type: none"> -Art. 5, fracc. VII, 83, fracc. VI, de la Ley de Aguas para el Estado de Colima. -Art. 1,26, del Reglamento Interior de la Comisión intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de los Municipios de Colima y Villa de Álvarez. 		

PÚBLICO A QUIÉN VA DIRIGIDO			
Personas / ciudadanos a quiénes va dirigido:			
Usuarios en general de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.			
PASOS A SEGUIR			
Pasos a seguir:			
1.- Realizar reporte de manera telefónica o por internet a través de las redes sociales o a través del WhatsApp de la Ciapacov (312-107-80-79) 2.- Elaborar boleta para atención de reporte realizado. 3.- Proceso de seguimiento y validación de reporte atendido.			
Observaciones:			
Horario de atención telefónica: De 8:00 am. a 21:00 Hrs. de lunes a domingo			
FORMA Y LUGAR DE PAGO			
Forma de Pago:	Lugar de Pago:		
No aplica.	No aplica.		
DOCUMENTOS A OBTENER			
Documentos / Producto a obtener:			
Servicio			
DATOS ADICIONALES			
El trámite / servicio se realiza en:			
Ventanilla	<input type="checkbox"/>	Kioscos de Servicios	<input type="checkbox"/>
Vía Telefónica	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Cuáles kioscos?	
Línea	<input type="checkbox"/>		
¿El trámite / servicio se publica en el portal de gobierno?		Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Tiene afirmativa o negativa ficta:		Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Medios de Impugnación:			
No aplica			
Formatos:			
No.			