

**CIAPACOV**  
  
**REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

<b>Fecha de Validación</b> 01/02/2026	
<b>DATOS GENERALES</b>	
<b>Clasificación:</b>	<input type="checkbox"/> Trámite <input checked="" type="checkbox"/> Servicio
<b>Nombre del trámite/servicio:</b>	
Reporte de fugas o fallas en los servicios a través de Aquatel.	
<b>Descripción del trámite/servicio:</b>	
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.	
<b>OFICINA RESPONSABLE</b>	
<b>Dependencia:</b>	<b>Titular de la Dependencia:</b>
CIAPACOV	Vladimir Parra Barragán/ Director General de la CIAPACOV.
<b>Teléfono/Extensión:</b>	<b>Responsable del trámite/servicio:</b>
312-312-01-27 (solo llamadas) 312-107-80-79 (solo mensajes WhatsApp)	Yesenia Esmeralda Arias Valencia / Coordinadora de Aquatel
<b>Horario de Oficina:</b>	<b>Persona que valida el trámite/servicio:</b>
De lunes a domingo de 8:00 am a 21:00 Hrs	Lic. Oscar Andrés Fuentes Preciado/ Director de Atención a Usuarios y Cobranza
<b>Ubicación/Domicilio:</b>	
Camino Real # 992, Col. El Porvenir, Colima, Col.	
<b>TIEMPO DE RESPUESTA/COSTOS</b>	
<b>Tiempo de Respuesta:</b>	
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.	
<b>Costos:</b>	
Gratuito	
<b>DEPENDENCIA PARA REALIZAR TRÁMITE</b>	
<b>Dependencias dónde se puede realizar el trámite/servicio:</b>	
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.	
<b>REQUISITOS / FUNDAMENTACION</b>	
<b>Requisitos:</b>	
Domicilio/ubicación del reporte y la naturaleza de lo que reporta.	
<b>Fundamentación:</b>	
-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	
<b>Personas / ciudadanos a quiénes va dirigido:</b>	
Usuarios en general de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	
PASOS A SEGUIR	
<b>Pasos a seguir:</b>	
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.	
<b>Observaciones:</b>	
Horario de atención telefónica: De 8:00 am. a 21:00 Hrs. de lunes a domingo	
FORMA Y LUGAR DE PAGO	
<b>Forma de Pago:</b>	<b>Lugar de Pago:</b>
No aplica.	No aplica.
DOCUMENTOS A OBTENER	
<b>Documentos / Producto a obtener:</b>	
Servicio	
DATOS ADICIONALES	
<b>El trámite / servicio se realiza en:</b>	
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"/>
<b>Medios de Impugnación:</b>	
No aplica	
<b>Formatos:</b>	
No.	