

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describe los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al cliente público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Escribir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de oficina y dependencia que ofrece el servicio (Enl para direccionar a la página de atención al cliente web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono inmenú)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo
1	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	Presentar la documentación en Atención al Cliente. • Pago de garantía de consumo	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de acta de identidad y pasaporte. Copias de acta de verificación del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Número de Pósteo. Comero Electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la inspección. Instalación del medidor 	<p>•Centro de atención al cliente- CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Salgado Lunes a viernes de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Sotomayor Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Segura Domingos y Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>•Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Riquelme Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	6 días	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente- CAC y Agencia de cada cantón	<p>LATAQUUNDA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408 <p>SACDIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ju. Oñedo y Padua • Sacado • 032 778 231 <p>PUJILÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Hinchita y Ballívar • 032 775 732 <p>SAGUISÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abón Calderón y Barreno • 032 721 029 <p>SIGOSIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vía Ibarra y Rodrigo Hornos de • 032 714 206 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supten Espino y González Suarez • 032 695 585 <p>PANGOLA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lora, Benedito Tower y Tour • 032 684 301 	No	No	No	No	1 435	2 702
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	Presentar la documentación en Atención al Cliente. • Pago de garantía de consumo	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de acta de identidad y pasaporte del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Número de Pósteo Número de Cuentas Copias del RUC Resolución del Representante Legal Contribución compañía En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección Aprobación de la inspección Instalación del medidor 	<p>•Centro de atención al cliente- CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Salgado Lunes a viernes de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Sotomayor Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Segura Domingos y Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>•Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Riquelme Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	6 días	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente- CAC y Agencia de cada cantón	<p>LATAQUUNDA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408 <p>SACDIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ju. Oñedo y Padua • Sacado • 032 778 231 <p>PUJILÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Hinchita y Ballívar • 032 775 732 <p>SAGUISÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abón Calderón y Barreno • 032 721 029 <p>SIGOSIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vía Ibarra y Rodrigo Hornos de • 032 714 206 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supten Espino y González Suarez • 032 695 585 <p>PANGOLA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lora, Benedito Tower y Tour • 032 684 301 	No	No	No	No	2	5
3	Solicitud de cambio de titularidad personal natural	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario Copias de acta de identidad y pasaporte del propietario de bien inmueble No mantener deuda en ELECTROSA Aprobación de la inspección Factura del medidor • Fecha personal del 11 al 15 de cada mes 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación del cambio de titular Aprobación de la inspección Factura del medidor 	<p>•Centro de atención al cliente- CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Salgado Lunes a viernes de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Sotomayor Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Segura Domingos y Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>•Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Riquelme Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	20 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente- CAC y Agencia de cada cantón	<p>LATAQUUNDA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408 <p>SACDIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ju. Oñedo y Padua • Sacado • 032 778 231 <p>PUJILÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Hinchita y Ballívar • 032 775 732 <p>SAGUISÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abón Calderón y Barreno • 032 721 029 <p>SIGOSIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vía Ibarra y Rodrigo Hornos de • 032 714 206 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supten Espino y González Suarez • 032 695 585 <p>PANGOLA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lora, Benedito Tower y Tour • 032 684 301 	No	No	No	No	18	254
4	Solicitud de cambio de titularidad personal jurídica	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de acta de identidad y pasaporte del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Última Lectura Cuenta Electrónica. Copias del RUC Resolución del Representante Legal. Contribución compañía. En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial. • Fecha personal del 11 al 15 de cada mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Generación del cambio de titular Aprobación de la inspección Factura del medidor 	<p>•Centro de atención al cliente- CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Salgado Lunes a viernes de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Sotomayor Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Segura Domingos y Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>•Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Riquelme Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente- CAC y Agencia de cada cantón	<p>LATAQUUNDA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408 <p>SACDIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ju. Oñedo y Padua • Sacado • 032 778 231 <p>PUJILÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Hinchita y Ballívar • 032 775 732 <p>SAGUISÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abón Calderón y Barreno • 032 721 029 <p>SIGOSIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vía Ibarra y Rodrigo Hornos de • 032 714 206 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supten Espino y González Suarez • 032 695 585 <p>PANGOLA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lora, Benedito Tower y Tour • 032 684 301 	No	No	No	No	0	0
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, consumo y valores a pagar	Atenderse al Centro de Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Fotografía del número del medidor y factura (Opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción del reclamo Asignación al área correspondiente Atención del reclamo Resolución del reclamo Entrega al cliente. 	<p>•Centro de atención al cliente- CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Salgado Lunes a viernes de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Sotomayor Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Segura Domingos y Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>•Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Riquelme Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	Último 24 Horas 7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente- CAC y Agencia de cada cantón	<p>LATAQUUNDA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408 <p>SACDIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ju. Oñedo y Padua • Sacado • 032 778 231 <p>PUJILÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Hinchita y Ballívar • 032 775 732 <p>SAGUISÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abón Calderón y Barreno • 032 721 029 <p>SIGOSIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vía Ibarra y Rodrigo Hornos de • 032 714 206 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supten Espino y González Suarez • 032 695 585 <p>PANGOLA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lora, Benedito Tower y Tour • 032 684 301 	No	No	No	No	2	250

6	Movimiento Defina y Asesoría en el domicilio	Recepción de daños y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Abertura al Centro de Atención al Cliente o realizar llamadas telefónicas al 03373034 Tel. 3301 y 3303	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor o carta de pago. •Fotos de plántulas a día siguiente que no sea con progresado por falta de pago. •Dirección del sitio, referencia y número de teléfono. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos •Reparación de la información del daño o reparación •Asignación del grupo de trabajo •Ag. Sábado: Lunes a viernes de 07:00 a 13:00 •Ag. Pq. Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Ag. Semañil: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Ag. Sábado: Domingo a jueves de 08:00 a 18:00 •Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Ag. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Si amerita cambio de material, se actualiza el valor de la garantía de 100 veces	05h30 a 9 horas / Rural 8 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana •032 802 408 SALCEDO •Au. Oromo y Padre Salcedo •032 728 231 PURÍ •Riñiches y Bañier •032 725 732 SAGUISÍ •Madón Calderón y Barreno •032 721 029 SIGCHOS •Valasco Ibarra y Rodrigo Huarcaya •032 714 206 LA MANA •Eugenio Espayo y González Suárez •032 695 585 PANQUIA •Luis Benedito Tower y Torre •032 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	1880	5796
7	Reporte de daños y reparaciones en esteros	Recepción de daños y reparaciones de los balsa y medio transporte Sectores en general.	Abertura al Centro de Atención al Cliente al área de Centros Costero a realizar llamadas telefónicas a los números 0338200001 03382454 - 033821800 y 1300-61500	<ul style="list-style-type: none"> •Dirección exacta y referencias del sitio. •Número de medidor. •Medidores y apellidos de los propietarios que reportan. •Número de medidor 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos •Reparación de la información del daño o reparación •Asignación del grupo de trabajo •Muestreo •Ag. Sábado: Domingo a jueves de 08:00 a 18:00 •Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Ag. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	<ul style="list-style-type: none"> •Oficina bajo tenencia 22 horas •Oficina media tenencia 24 horas •Oficina baja tenencia 24 horas •Oficina media tenencia 36 horas 	Ciudadanía en general	Centro de Contacto y Agencia	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana •032 802 408 SALCEDO •Au. Oromo y Padre Salcedo •032 728 231 PURÍ •Riñiches y Bañier •032 725 732 SAGUISÍ •Madón Calderón y Barreno •032 721 029 SIGCHOS •Valasco Ibarra y Rodrigo Huarcaya •032 714 206 LA MANA •Eugenio Espayo y González Suárez •032 695 585 PANQUIA •Luis Benedito Tower y Torre •032 684 301 	Módulos de servicio en el centro de atención ciudadana	No	No	No	776	2515
8	Solicitud tarifa de tenencia ed.	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 6 años	Abertura al Centro de Atención al Cliente con los documentos. •El servicio se otorga en el periodo del 11 al 20 de cada mes.	<ul style="list-style-type: none"> •Copiar e imprimir con registro de la propiedad. •Copias de cédula del solicitante con datos. •Cédula mayor a 6 años. No presentar deuda ELPCOSA. •Carta actual de medidor 	<ul style="list-style-type: none"> •Recepción y verificación de requisitos •Evaluación de solicitud •Regulación de solicitud •Asignación del subsidio •Muestreo •Ag. Sábado: Domingo a jueves de 08:00 a 18:00 •Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Ag. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	35 minutos promedio	Personas naturales de la tenencia ed.	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana •032 802 408 SALCEDO •Au. Oromo y Padre Salcedo •032 728 231 PURÍ •Riñiches y Bañier •032 725 732 SAGUISÍ •Madón Calderón y Barreno •032 721 029 SIGCHOS •Valasco Ibarra y Rodrigo Huarcaya •032 714 206 LA MANA •Eugenio Espayo y González Suárez •032 695 585 PANQUIA •Luis Benedito Tower y Torre •032 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	64	224
9	Solicitud tarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 50%	Abertura al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Copias de cédula y papales de verificación del solicitante y conyuge. No presentar deuda con ELPCOSA. •Copias de carnet que acredite mínimo el 50% de discapacidad. •Declaración juramentada notariada en caso de ser el representante de la persona con discapacidad. •Carnet como mayor a 10 años. 	<ul style="list-style-type: none"> •Recepción y verificación de requisitos •Evaluación de solicitud •Regulación de solicitud •Asignación del subsidio •Muestreo •Ag. Sábado: Domingo a jueves de 08:00 a 18:00 •Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Ag. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	48 horas	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana •032 802 408 SALCEDO •Au. Oromo y Padre Salcedo •032 728 231 PURÍ •Riñiches y Bañier •032 725 732 SAGUISÍ •Madón Calderón y Barreno •032 721 029 SIGCHOS •Valasco Ibarra y Rodrigo Huarcaya •032 714 206 LA MANA •Eugenio Espayo y González Suárez •032 695 585 PANQUIA •Luis Benedito Tower y Torre •032 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	20	83
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al pliego tarifario vigente en función al uso del suministro de energía eléctrica	Abertura al Centro de Atención	<ul style="list-style-type: none"> •Número de medidor. •Fotos al día. •Impresión de hoja de consumo. •Opcionar al cliente para la respectiva inspección. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos •Inspección •Asignación del cambio de tarifa •Muestreo •Ag. Sábado: Domingo a jueves de 08:00 a 18:00 •Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Ag. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	48 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana •032 802 408 SALCEDO •Au. Oromo y Padre Salcedo •032 728 231 PURÍ •Riñiches y Bañier •032 725 732 SAGUISÍ •Madón Calderón y Barreno •032 721 029 SIGCHOS •Valasco Ibarra y Rodrigo Huarcaya •032 714 206 LA MANA •Eugenio Espayo y González Suárez •032 695 585 PANQUIA •Luis Benedito Tower y Torre •032 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	135	278

11	Reparación y cambio de lecturas (reconstrucción)	Definición del sistema de medición y la facturación de la energía, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.	Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud en el Departamento de Control de Energía Estar al día en los pagos de energía Dirección correcta con un cupón de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de presupuesto y presupuesto Cobro de actualización de lectura Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al cliente: CAC, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salgado Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00</p> <p>Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagardi Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sepúlveda Domingo a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	3 días	Clientes con problemas de acceso a lecturas	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencia La Mancha, Sigüenza y Panque 	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calla Marquía de Mianza y Ciénega de Chellana 032 802 408 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Au. Olmedo y Padre Salcedo 032 728 231 <p>PURÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> R. Minchica y Ballívar 032 725 732 <p>SAQUISPE</p> <ul style="list-style-type: none"> Madón Caladón y Barreno 032 721 029 <p>SIGÜENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> Vialsoo Ibarra y Padilla 032 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Sugeto Espayo y González Suárez 032 695 585 <p>PANQUEA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benedito Tower y Soay 032 684 301 	Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía	NO	NO	NO	76	616	
12	Contratación de Medidores	Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.	Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía	<ul style="list-style-type: none"> Datos del cliente Dirección correcta. Cuota y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo El personal operativo de trabajo en la planificación desde el sitio a realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención al cliente: CAC, De lunes a viernes de 7:00 a 17:00 y sábados de 7:00 a 17:00 (reapertura de vacaciones)</p> <p>Centro: CAC, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salgado Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagardi Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sepúlveda Domingo a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	3 días	Para todos los clientes comunes	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calla Marquía de Mianza y Ciénega de Chellana 032 802 408 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Au. Olmedo y Padre Salcedo 032 728 231 <p>PURÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> R. Minchica y Ballívar 032 725 732 <p>SAQUISPE</p> <ul style="list-style-type: none"> Madón Caladón y Barreno 032 721 029 <p>SIGÜENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> Vialsoo Ibarra y Padilla 032 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Sugeto Espayo y González Suárez 032 695 585 <p>PANQUEA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benedito Tower y Soay 032 684 301 	Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía	NO	NO	NO	15	112
13	Servicios ocasionales	Clasificación de energía eléctrica de línea segura legal para eventos, festividades y actividades comerciales e industriales temporales.	Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía	<ul style="list-style-type: none"> Copia de cédula y papelería de verificación del solicitante Como referencia adjuntar una carta de servicio eléctrico (sin deuda) Dirección correcta con un cupón de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Como referencia adjuntar una carta de servicio eléctrico (sin deuda) Cobro del consumo Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al cliente: CAC, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salgado Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagardi Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sepúlveda Domingo a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	El costo depende del consumo de energía eléctrica	24 Horas	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención al Cliente, CAC y Agencia de cada ciudad 	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calla Marquía de Mianza y Ciénega de Chellana 032 802 408 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Au. Olmedo y Padre Salcedo 032 728 231 <p>PURÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> R. Minchica y Ballívar 032 725 732 <p>SAQUISPE</p> <ul style="list-style-type: none"> Madón Caladón y Barreno 032 721 029 <p>SIGÜENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> Vialsoo Ibarra y Padilla 032 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Sugeto Espayo y González Suárez 032 695 585 <p>PANQUEA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benedito Tower y Soay 032 684 301 	Centro de Atención al Cliente, CAC módulos de Control de Energía y Agencia de cada ciudad	NO	NO	NO	38	296
14	Suspensión de facturación	Requerimiento de retiro momentáneo para suspensión de facturación	Atenderse al Centro de Atención al Cliente y Agencia, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Usar formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencia Encontrarse al día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía 	<ol style="list-style-type: none"> Ingreso de datos de la solicitud por ventado por cliente Entrega de orden de trabajo al personal operativo Inspección de medidor a la Brigada Operativa y Laboratorio de mediciones para su Continuación, verificación e informe del medidor Emisión de informe de laboración Elaboración de Resumen para liquidación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Centro de atención al cliente: CAC, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salgado Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00</p> <p>Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagardi Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sepúlveda Domingo a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Gratis	5 días laborables	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calla Marquía de Mianza y Ciénega de Chellana 032 802 408 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Au. Olmedo y Padre Salcedo 032 728 231 <p>PURÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> R. Minchica y Ballívar 032 725 732 <p>SAQUISPE</p> <ul style="list-style-type: none"> Madón Caladón y Barreno 032 721 029 <p>SIGÜENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> Vialsoo Ibarra y Padilla 032 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Sugeto Espayo y González Suárez 032 695 585 <p>PANQUEA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benedito Tower y Soay 032 684 301 	Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	35	305
15	Debito bancario	Inclusión al sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha	Atenderse a la Jefatura de Cartera y Agencia, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Usar formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencia Encontrarse al día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía y papelería de verificación 	<ol style="list-style-type: none"> Registro de datos del cliente al sistema Generación de reporte para ser enviado al Banco Pichincha para los débitos correspondientes. Generación de reporte a través del portal del Banco Pichincha para acceder con los débitos a través de 	<p>Centro de atención al cliente: CAC, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratis	Inmediato	Clientes que mantienen cuenta en el Banco del Pichincha	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calla Marquía de Mianza y Ciénega de Chellana 032 802 408 	Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	10	56

16	Sello de línea de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para ser usado en la factura de Cuentas y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	• Formulario generador por el Municipio • Encuentra al día en el pago de valor de energía eléctrica. • Documentos personales presente en el sello en el formulario	1. Revisar a los interesados del remolque presente servicio eléctrico 2. Verificar si se ha llenado en un pago de consumo de energía eléctrica 3. Si se constata que no tiene impedimento, se procede con el sello en el formulario • CANCELAR EL 50% de lo adeudado • Copia de la cédula de judicialización y papelería de conexión	• Centro de atención al cliente - CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Salcedo Luna a viernes de 07:00 a 13:00 • Mg. Paredes Luna a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sotomayor Luna a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sepúlveda Luna a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. La Mesa Luna a viernes de 08:00 a 17:30 • Mg. Paredes Torres, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingo de 07:00 a 13:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cuentas y Agencias	LATAJUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marqueta de Mena y Sánchez de Orellana • 032 802 498 MERCADO • A. Oromo y Padua Teléfono: • 032 728 231 • 032 728 232 • 032 711 229 SISOFIOS • Carlos Ibarra y Rodrigo Bustos • 032 718 276 • 032 718 276 • Eugenio Espino y Gonzales Suarez • 032 695 535 PARRA • Luis, Remedio Tower y Tovar • 032 684 901	NO	NO	NO	195	1078	
17	Cambio de pago	Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por moroso.	Acercarse a la Jefatura de Cuentas y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	• Cancelar el 50% de lo adeudado • Copia de la cédula de judicialización y papelería de conexión	• Centro de atención al cliente - CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. La Mesa Luna a viernes de 08:00 a 17:30	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cuentas y Agencias	LATAJUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marqueta de Mena y Sánchez de Orellana • 032 802 498 LA MANA • Eugenio Espino y Gonzales Suarez • 032 695 535	NO	NO	NO	22	76	
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores adeudados de cuentas incuarentadas a cuentas activas que mantengan saldos.	Acercarse a la Jefatura de Cuentas y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	• Llevar el formulario con los datos de la cuenta incuarentada y de la cuenta activa a la que se va a transferir la deuda. • Copia de la cédula de judicialización y papelería de conexión	• Centro de atención al cliente - CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	3 días laborables	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cuentas y Agencias	LATAJUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marqueta de Mena y Sánchez de Orellana • 032 802 498	NO	NO	NO			
19	Línea de fábrica	Autorizaciones línea de fábrica	Autorización de línea de fábrica cuando el usuario desea construir o edificar	• Formulario de trámite para EDFICAR, emitido por el GAD Municipal del Cantón requerido. • Obtención completa del terreno o propiedad a EDFICAR (Cajita, Borno, Parrucura, Cambi, Uvay Calabral) • Nombre completo del profesional arquitecto. • Fotografía del terreno y/o propiedad a edificar, que se eleven las líneas eléctricas. • Estar al día en el pago de las planillas de ITC.	• Estable Mente Luna a viernes 08:00-17:00	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD Municipales	Jefatura de Estudios y Diseño	Edificio central ESEPD S.A. Calle Marqueta de Mena y Ojalpen y Ojalpez Oficina Dirección Técnica	NO			180 ciudadanos aprox.		
20	Cambio de postes	Cambio de postes de medidores, transformadores, hombreros en mal estado o rotos	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste que desea ser cambiado	ningún requisito	1. Call Center recibe la llamada 2. Call Center re direcciona solicitud a vehículo de mantenimiento para inspección 3. Mantenimiento ejecuta inspección 4. Se realiza trabajo de cambio de postes	Lunes a Domingo las 24 horas del día	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Miraflores de Mena y Ojalpen y Ojalpez Teléfono: 02130, 021 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	
21	Reparación de redes de media y bajo voltaje	Reparación de conductores de las redes de media y bajo voltaje que se rompan	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código de los postes en donde se tenga estos problemas	ningún requisito	1. Call Center recibe la llamada 2. Call Center re direcciona solicitud a vehículos de mantenimiento para inspección 3. Mantenimiento ejecuta trabajo de reparación	Ampago de conductores Lunes a Viernes de las 24 horas del día.	No tiene costo	Ampago de conductores entre 1 a 2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Miraflores de Mena y Ojalpen y Ojalpez Teléfono: 02130, 021 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	
22	Cambio de redes de media y bajo voltaje	Cambio de conductores de las redes de media y bajo voltaje que estén en malas condiciones.	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código de los postes en donde se tenga estos problemas	ningún requisito	1. Call Center recibe la llamada 2. Call Center re direcciona solicitud a vehículo de mantenimiento para inspección 3. Mantenimiento ejecuta inspección 4. Se realiza trabajo de cambio de redes	Cambio de conductores en mal estado Lunes a Viernes de 07:00 a 17:00	Dependiendo de lo que se necesite realizar será el costo que se genere	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Miraflores de Mena y Ojalpen y Ojalpez Teléfono: 02130, 021 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	
23	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	Con este procedimiento el departamento de mantenimiento está en la capacidad de realizar la rehabilitación eléctrica, misma que por motivos de seguridad en algunos casos, implica la suspensión de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario deberá dirigirse al edificio de presidencia o al edificio de atención al cliente, donde la dirección exacta de la rehabilitación, datos personales y código de los postes.	ningún requisito	1. El usuario ingresa al edificio en secretaría de presidencia 2. Presidencia remite a la Dirección Técnica 3. Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento 4. Mantenimiento realiza la inspección 5. Mantenimiento realiza alabore presupuesto 6. Se entrega presupuesto a usuario para su pago 7. Usuario consiente en ventanilla el valor correspondiente para la realización. 8. Con la factura de pago Mantenimiento ejecuta materiales y ejecuta trabajo de rehabilitación	Lunes a Viernes de 07:00 a 17:00	Dependiendo de lo que se necesite realizar será el costo que se genere	3 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Miraflores de Mena y Ojalpen y Ojalpez Teléfono: 02130, 021 640 Área de Mantenimiento	Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	
24	Restitución del Servicio Eléctrico	Por varios factores a algunos sectores de la potencia del Catapay se quedan sin el servicio de energía eléctrica, por ventanilla de las protecciones del sistema (perra de fusibles)	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales del sector donde están los fusibles	ningún requisito	1. Call Center recibe la llamada 2. Call Center re direcciona solicitud a vehículo de mantenimiento para inspección del sector 3. Mantenimiento va a la red y procede con el cambio de fusibles quemados para restituir el servicio al sector afectado	Lunes a Domingo las 24 horas del día	No tiene costo	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Miraflores de Mena y Ojalpen y Ojalpez Teléfono: 02130, 021 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	
25	Visitas técnicas a Subestaciones	Optimización general de la conformación función de una Subestación	Solicitud de subestación por ESEPD S.A.	Diagnostico de Equipo de Seguridad Personal	1. Subestación Operativa 2. Subestación Operativa	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Sin costo	1 día	Ciudadanía en general	Subestaciones	Miraflores de Mena y Ojalpen y Ojalpez Teléfono: 02130, 021 640 Área de Subestaciones	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	
26	Posibilidad de Servicio Eléctrico	Estudio de factibilidad de servicio eléctrico	Mediante una solicitud con formulario establecido por ESEPD S.A.	Nombre del proyecto Nombre del usuario Dirección: Cantón: Parroquia: No. Poste de derivación: Coordenadas de la estación de la factibilidad de servicio: Poderes requeridos: Firma: Teléfono: E-mail:	Departamento final Ingeniería y Construcción Formulario de la estación de la factibilidad de servicio.	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Sin costo	72 horas	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	Marqueta de Mena 5-64 y Ojalpen y Ojalpez Teléfono: 02130, 021 640	Oficina	No	NA	NA	70

27	Revisión y aprobación de proyectos eléctricos particulares	Aprobación de proyectos particulares	Mediante una solicitud con formato establecido por ELECPO S.A.	Formatos establecidos por ELECPO S.A.	Departamento final Ejecutoria y construcción energía de la aprobación de proyectos eléctricos particulares.	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Pago de derecho, esto varia segun tabla en habilitada por ELECPO S.A.	5 días laborables	Ciudadanía en general	Ingeniería y Construcción	Marquez de Mena 5-44 Quipus y Ochoa 0202345 Eje 233	Oficina	No	NA	NA	12	166
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución para proyectos eléctricos	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos	Directo al Laboratorio	3 Copias del protocolo y formato de fábrica, certificado de no haberse PCP	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectista, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Ochoa - Subestación P Cajayma 281220	Centro estadístico, laboratorio, chat en línea	No	NA	NA	29	91
29	Operación y Mantenimiento de Transformadores de Distribución de ELECPO	Mantener operativos los transformadores de Distribución	1. Comunicar al CALL CENTER de ELECPO 185 días por año 2. Comunicación directa al 281220 (horas laborables)	1. Dirección exacta (Número de transformador a operar) 2. Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPORTA y dispone la atención de trabajos al grupo de mantenimiento mayor (Pala en mano)	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.000.000 2. Mantenimiento mayor (Pala en mano) 3.000.000	Ciudadanía en General	1. En días laborables la unidad de calidad de energía. 2. Oficina S/E El Call Center a través del personal de turno.	Oficina S/E El Call Center 281220. Call Center 2812200 284564	Oficina S/E El Call Center 281220	No	No	No	91	149
30	Operación y Mantenimiento de Redes Subterráneas de Distribución de ELECPO	Mantener operativos las redes subterráneas de distribución.	1. Comunicar al CALL CENTER de ELECPO 185 días por año 2. Comunicación directa al 281220 (horas laborables)	1. Dirección exacta (Número de las redes). 2. Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPORTA y dispone la ejecución de trabajos al grupo de mantenimiento de Redes Subterráneas.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.000.000 2. Mantenimiento mayor (Pala en mano) 3.000.000	Ciudadanía en General	1. En días laborables la unidad de calidad de energía. 2. Oficina S/E El Call Center a través del personal de turno.	Oficina S/E El Call Center 281220. Call Center 2812200 284564.	Oficina S/E El Call Center 281220	No	No	No	25	87
31	Índice de Calidad del Servicio. 1. Calidad del Producto. 2. Calidad del Servicio Técnico	1. Determinación de Reclamos eléctricos (Voltag, TMO, PCT P) 2. Determinación de Recursos y tiempos de respuesta y tiempos de distribución (PMK, TTM)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quipus)	1. Cliente de ELECPO y tener la capacidad de verificar la calidad del servicio.	Disposición de Presidencia Ejecutiva a través de la DT	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	NA	1. Datos Reclamos O/S R (dende recibe la disposición) 2. Datos por obtener 8 días (cumple siempre de regulaciones)	Ciudadanía en General	1. En días laborables la unidad de calidad de energía.	1. www.laprensa.com.ec 281220	1. Oficina S/E El Call Center 281220. No respuesta a través Quipus	No	No	No	47	90
32	Arrendo de transformadores Desechables	Instalación de transformadores para servicio eventual	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quipus)	Solicitud a Presidencia Ejecutiva indicando dirección exacta, número de contenedores y número de peso	Inspección al sitio: 1. Si existen líneas MV se elabora presupuesto de arrendo. 2. Si no existe red se arrenda al cliente	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	1. Costo de traslado Modificado de 3,3 días \$200 por metro cuadrado de arrendo. 2. Costo de arrendo \$200 por metro cuadrado	Mediamente despues de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En días laborables la unidad de calidad de energía	1. Unidad de Calidad energía S/E El Call Center 281220	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Call Center 281220	No	No	No	26	40
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso inicia cuando el jefe de Alumbrado público recibe la disposición y los equipos de trabajo proceden a realizar las obras	1. proceso inicia al momento de recibir la disposición y los equipos de trabajo proceden a realizar las obras	1. proceso inicia al momento de recibir la disposición y los equipos de trabajo proceden a realizar las obras	Determinar las necesidades de luminarias y si se requiere la solicitud del cliente y atender.	Lunes a Viernes 7:30 AM- 6:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELECPO S.A. SARG 2018	Dentro de las próximas 24 horas	Todos los días martes, jueves y viernes en general se benefician del servicio de Alumbrado Público (salvo mantenimiento, licencias, parques y demás equipos de iluminación instalados en Sistema Eléctrico de Caracas)	Dirección Técnico / Area de Alumbrado Público	Oficina Caracas - call center - S/E El Call Center - Agencia de ELECPO S.A. Departamento de Alumbrado Público de 233 personal operativo de 14 Ing. Carlos Cuatrecasas celular: 0995702774 Ing. Wilmer Nave celular: 099534043	Oficinas centrales via telefonica - correo electrónico 2 centros de atención al cliente - direcciones Quipus - atención personalizada en el área de alumbrado Público mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	7637
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso rutinario cuando el jefe de Grupo presenta el informe de avería para el cumplimiento del proyecto al jefe de Area para ser otorgado para realizar la intervención final.	1. proceso rutinario al momento de recibir la disposición y los equipos de trabajo proceden a realizar las obras	1. proceso rutinario al momento de recibir la disposición y los equipos de trabajo proceden a realizar las obras	Recopilar la solicitud de intervención de luminarias y si se requiere la solicitud del cliente y atender la misma.	Lunes a Viernes 7:30 AM- 6:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELECPO S.A. SARG 2018	Dentro de las próximas 24 horas	Todos los días martes, jueves y viernes en general se benefician del servicio de Alumbrado Público (salvo mantenimiento, licencias, parques y demás equipos de iluminación instalados en Sistema Eléctrico de Caracas)	Dirección Técnico / Area de Alumbrado Público	Oficina Caracas - call center - S/E El Call Center - Agencia de ELECPO S.A. Departamento de Alumbrado Público de 233 personal operativo de 14 Ing. Carlos Cuatrecasas celular: 0995702774 Ing. Wilmer Nave celular: 099534043	Oficinas centrales via telefonica - correo electrónico 2 centros de atención al cliente - direcciones Quipus - atención personalizada en el área de alumbrado Público mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	7637
35	Solicitud de Servicio Nuevo 1. Requerimiento de Red en medio voltaje y/o Transformador. 2. Requerimiento de Red en bajo voltaje. 3. Determinación de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad del servicio eléctrico	Se solicita servicio nuevo, a todos aquellos casos en que el requerimiento no puede acceder al servicio eléctrico, considerando la existencia de espacio en el establecimiento en la regulación No. ARCONEL 002/03 para lo cual se realiza: 1.- Determinación de red en medio voltaje, con circuitos trifásicos o monofásicos de acuerdo a los requerimientos de cada usuario, donde se requiere la instalación de un centro de transformación. 3.- El montaje de un punto de transformación para solventar la demanda de energía solicitada para el usuario. 2.- Determinación de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad del servicio eléctrico	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: Nombre del presidente representante del barrio, celular, dos o más números de teléfonos de contacto, correo electrónico y descripción breve de la intervención. 2. Adjuntar a la fecha de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la intervención. 3. Recopilar copia de las actas de los usuarios que requieren servicio y las planillas de pago de servicio eléctrico de los usuarios que se encuentran concurridos al mismo o similares. 4. Refilar el informe técnico detallado de la intervención realizada (servicio en línea realizada)	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: Nombre del presidente representante del barrio, celular, dos o más números de teléfonos de contacto, correo electrónico y descripción breve de la intervención. 2. Adjuntar a la fecha de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la intervención. 3. Recopilar copia de las actas de los usuarios que requieren servicio y las planillas de pago de servicio eléctrico de los usuarios que se encuentran concurridos al mismo o similares. 4. Refilar el informe técnico detallado de la intervención realizada (servicio en línea realizada)	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELECPO S.A. 2. Presentar en la Jefatura de Proyectos, para coordinar los trabajos a realizar. 3. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 4. Pasa al área que genera, analiza o custodia la información (Proyecto) 5. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la Intervención o quien haya delegado el tratamiento. 6. Entrega de la información con la respuesta al o la solicitante.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marquez de Mena 5-44 y Quipus y Ochoa	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico 1. Requerimiento de Remediación. 2. Requerimiento de Reparación	Remediación, a todos aquellos casos en que la infraestructura física de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y represente un riesgo para los usuarios del sistema o para los equipos de la empresa, para lo cual se realiza: 1.- Un estudio minucioso de la red existente en medio bajo voltaje, planificando el estado físico de la infraestructura eléctrica de las planillas de los usuarios eléctricos, a la infraestructura en perfecto estado, se consideraran como un proyecto de mejoramiento. 2.- El estudio completo de la red en el centro que implican las mejoras.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: Nombre del presidente representante del barrio, celular, dos o más números de teléfonos de contacto, correo electrónico y descripción breve de la intervención. 2. Adjuntar a la fecha de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la intervención. 3. Recopilar copia de las actas de los usuarios que requieren servicio y las planillas de pago de servicio eléctrico de los usuarios que se encuentran concurridos al mismo o similares. 4. Refilar el informe técnico detallado de la intervención realizada (servicio en línea realizada)	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: Nombre del presidente representante del barrio, celular, dos o más números de teléfonos de contacto, correo electrónico y descripción breve de la intervención. 2. Adjuntar a la fecha de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la intervención. 3. Recopilar copia de las actas de los usuarios que requieren servicio y las planillas de pago de servicio eléctrico de los usuarios que se encuentran concurridos al mismo o similares. 4. Refilar el informe técnico detallado de la intervención realizada (servicio en línea realizada)	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELECPO S.A. 2. Presentar en la Jefatura de Proyectos, con las copias de las actas de los usuarios que requieren servicio y las planillas de pago de servicio eléctrico de los usuarios que se encuentran concurridos al mismo o similares. 3. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 4. Pasa al área que genera, analiza o custodia la información (Proyecto) 5. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la Intervención o quien haya delegado el tratamiento. 6. Entrega de la información con la respuesta al o la solicitante.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marquez de Mena 5-44 y Quipus y Ochoa	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Alumbrado Público General 1. Requerimiento de reparación del servicio de alumbrado. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado.	Se solicita alumbrado público general, a la reparación de las fallas técnicas, para término de personal y/o vehículos.	1. proceso rutinario al momento de recibir la disposición y los equipos de trabajo proceden a realizar las obras	1. proceso rutinario al momento de recibir la disposición y los equipos de trabajo proceden a realizar las obras	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELECPO S.A. 2. Presentar en la Jefatura de Proyectos, para coordinar los trabajos a realizar. 3. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 4. Pasa al área que genera, analiza o custodia la información (Proyecto) 5. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la Intervención o quien haya delegado el tratamiento. 6. Entrega de la información con la respuesta al o la solicitante.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marquez de Mena 5-44 y Quipus y Ochoa	Oficina	No	No aplica	No aplica.	30	30