

| Nº. | Denominación del servicio   | Descripción del servicio   | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio).                | Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen).   | Procedimiento Interno que sigue el servicio   | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)   | Costo   | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio              | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la oficina o lista de teléfonos 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 institución) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (en línea) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado |
|-----|---|--|---|---|---|--|---|---|--|--|---|--|-------------------------------|--|---|--|--|
| 1   | Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural  | Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> <li>Pago de garantía de consumo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cédula de identidad y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Número de Pasa.</li> <li>Correo Electrónico.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y Verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de la solicitud.</li> <li>Inspección</li> <li>Aprobación de la Inspección.</li> <li>Instalación del medidor</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Salcedo Lomas a Veredas de 07H00 a 08H00 y domingos de 07H00 a 13H00</li> <li>Mg. Rugeley Lomas a Veredas de 08H00 a 12H00 y domingos de 08H00 a 13H00</li> <li>Mg. Sagasti Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Salcedo Domingo a Veredas de 08H00 a 18H00</li> <li>Mg. La Maná Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07H00 a 13H00 y domingos de 07H00 a 13H00</li> </ul> | Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada | Adas  | Personas Naturales   | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón | <b>LATAQUINGA</b><br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Chelva<br>• 022 802 498<br><b>SALCEDO</b><br>• Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada<br>• 022 728 231<br><b>PUJE</b><br>• Pochimba y Bolívar<br>• 022 722 752<br><b>SAQUISIBU</b><br>• Avda. Calderón y Barroco<br>• 022 731 029<br><b>SIGOGOS</b><br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Hurtado<br>• 022 714 296<br><b>LA MANA</b><br>• Eugenio Espejo y González Suárez<br>• 022 695 585<br><b>PANGUA</b><br>• Los Benavente Toray y Suárez<br>• 022 684 301 | No   | No                            | No   | 1,591   | 3,110  |  |
| 2   | Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica | Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> <li>Pago de garantía de consumo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Número de Pasa</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Copia del RUC</li> <li>Comprobante del Representante Legal</li> <li>Constancia compañía</li> <li>En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de la solicitud.</li> <li>Inspección</li> <li>Aprobación de la Inspección.</li> <li>Instalación del medidor</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Salcedo Lomas a Veredas de 07H00 a 08H00 y domingos de 07H00 a 13H00</li> <li>Mg. Rugeley Lomas a Veredas de 08H00 a 12H00 y domingos de 08H00 a 13H00</li> <li>Mg. Sagasti Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Salcedo Domingo a Veredas de 08H00 a 18H00</li> <li>Mg. La Maná Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07H00 a 13H00 y domingos de 07H00 a 13H00</li> </ul> | Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada | Adas  | Personas Jurídicas   | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón | <b>LATAQUINGA</b><br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Chelva<br>• 022 802 498<br><b>SALCEDO</b><br>• Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada<br>• 022 728 231<br><b>PUJE</b><br>• Pochimba y Bolívar<br>• 022 722 752<br><b>SAQUISIBU</b><br>• Avda. Calderón y Barroco<br>• 022 731 029<br><b>SIGOGOS</b><br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Hurtado<br>• 022 714 296<br><b>LA MANA</b><br>• Eugenio Espejo y González Suárez<br>• 022 695 585<br><b>PANGUA</b><br>• Los Benavente Toray y Suárez<br>• 022 684 301 | No   | No                            | No   | 10  | 21   |  |
| 3   | Solicitud de cambio de titularidad personal natural               | Cambio del titular del servicio eléctrico                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Mé. Grabación de la Inspección</li> <li>Mé. Instalación del medidor</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Cambio personal del 11 al 11 de cada mes</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de cambio de titular</li> <li>Inspección de cambio de titular</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Salcedo Lomas a Veredas de 07H00 a 08H00 y domingos de 07H00 a 13H00</li> <li>Mg. Rugeley Lomas a Veredas de 08H00 a 12H00 y domingos de 08H00 a 13H00</li> <li>Mg. Sagasti Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Salcedo Domingo a Veredas de 08H00 a 18H00</li> <li>Mg. La Maná Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07H00 a 13H00 y domingos de 07H00 a 13H00</li> </ul> | Sin costo   | 30 minutos promedio                                 | Personas naturales   | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón | <b>LATAQUINGA</b><br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Chelva<br>• 022 802 498<br><b>SALCEDO</b><br>• Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada<br>• 022 728 231<br><b>PUJE</b><br>• Pochimba y Bolívar<br>• 022 722 752<br><b>SAQUISIBU</b><br>• Avda. Calderón y Barroco<br>• 022 731 029<br><b>SIGOGOS</b><br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Hurtado<br>• 022 714 296<br><b>LA MANA</b><br>• Eugenio Espejo y González Suárez<br>• 022 695 585<br><b>PANGUA</b><br>• Los Benavente Toray y Suárez<br>• 022 684 301 | No   | No                            | No   | 366   | 618  |  |
| 4   | Solicitud de cambio de titularidad personal jurídica              | Cambio del titular del servicio eléctrico                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Copia del RUC</li> <li>Comprobante del Representante Legal</li> <li>Constancia compañía</li> <li>En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial</li> <li>Antes personal del 11 al 11 de cada mes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación del cambio de titular</li> <li>Inspección del cambio de titular</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Salcedo Lomas a Veredas de 07H00 a 08H00 y domingos de 07H00 a 13H00</li> <li>Mg. Rugeley Lomas a Veredas de 08H00 a 12H00 y domingos de 08H00 a 13H00</li> <li>Mg. Sagasti Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Salcedo Domingo a Veredas de 08H00 a 18H00</li> <li>Mg. La Maná Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07H00 a 13H00 y domingos de 07H00 a 13H00</li> </ul> | Sin costo   | 15 minutos promedio                                 | Personas Jurídicas   | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón | <b>LATAQUINGA</b><br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Chelva<br>• 022 802 498<br><b>SALCEDO</b><br>• Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada<br>• 022 728 231<br><b>PUJE</b><br>• Pochimba y Bolívar<br>• 022 722 752<br><b>SAQUISIBU</b><br>• Avda. Calderón y Barroco<br>• 022 731 029<br><b>SIGOGOS</b><br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Hurtado<br>• 022 714 296<br><b>LA MANA</b><br>• Eugenio Espejo y González Suárez<br>• 022 695 585<br><b>PANGUA</b><br>• Los Benavente Toray y Suárez<br>• 022 684 301 | No   | No                            | No   | 27  | 50   |  |
| 5   | Atención por reclamos   | Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicarse al Centro de Atención al Cliente</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografía del número del medidor y factura (opcional)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención del reclamo</li> <li>Inspección en terreno</li> <li>Análisis del reclamo</li> <li>Reparación de averías</li> <li>Identificación del reclamo</li> <li>Informe al cliente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Salcedo Lomas a Veredas de 07H00 a 08H00 y domingos de 07H00 a 13H00</li> <li>Mg. Rugeley Lomas a Veredas de 08H00 a 12H00 y domingos de 08H00 a 13H00</li> <li>Mg. Sagasti Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Salcedo Domingo a Veredas de 08H00 a 18H00</li> <li>Mg. La Maná Lomas a Veredas de 08H00 a 17H00</li> <li>Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07H00 a 13H00 y domingos de 07H00 a 13H00</li> </ul> | Sin costo   | Urbano 5 días Rural 6 días                          | Ciudadanía en general  | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón | <b>LATAQUINGA</b><br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Chelva<br>• 022 802 498<br><b>SALCEDO</b><br>• Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada<br>• 022 728 231<br><b>PUJE</b><br>• Pochimba y Bolívar<br>• 022 722 752<br><b>SAQUISIBU</b><br>• Avda. Calderón y Barroco<br>• 022 731 029<br><b>SIGOGOS</b><br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Hurtado<br>• 022 714 296<br><b>LA MANA</b><br>• Eugenio Espejo y González Suárez<br>• 022 695 585<br><b>PANGUA</b><br>• Los Benavente Toray y Suárez<br>• 022 684 301 | No   | No                            | No   | 483   | 1000   |  |

|    |   |  |  |   |   |  |  |  |                                       |   |  |  |    |    |    |      |      |
|----|---|--|--|---|---|--|--|--|---------------------------------------|---|--|--|----|----|----|------|------|
| 6  | Mantenimiento Ductos y Accesorios en el domicilio | Recepción de daños y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio                              | Acordarse al Centro de Atención al Cliente o contactarse telefónicamente al 033730543 Ext. 3001 y 3002                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número del medidor o cartas de pago.</li> <li>• Pagar de planilla al día.</li> <li>• Verificar que no sea obra programada por falta de pago.</li> <li>• Ubicación del sitio, referencia, número de solución.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de los requisitos.</li> <li>• Descripción de la información del daño y reparación.</li> <li>• Descripción del grupo de trabajo.</li> <li>• Descripción.</li> <li>• Seguimiento de la solución del daño y reparación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al cliente - CAC Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Marcelo Luján a</li> <li>• Verenes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Néstor Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 19:00 y domingos de 09:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Sebastián Domínguez a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 18:30</li> <li>• Mg. La Maza Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 17:30</li> <li>• Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul> | 5 amplitud cambio de repartido en el estado al valor de la garantía de consumo | Urbano El Horal, Rural El Horal  | Ciudadanía en general                 | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada ciudad | <p><b>LATAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Mariscal de Matanza y Lavaca de Ordoñez</li> <li>• +02 802 488</li> <li>• <b>BALCÓN</b></li> <li>• Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada</li> <li>• +02 726 231</li> <li>• <b>PURE</b></li> <li>• Polimicha y Bolívar</li> <li>• +02 222 252</li> <li>• <b>SAGUJIBU</b></li> <li>• Abasco Calderón y Barreto</li> <li>• +02 721 029</li> <li>• <b>BOGOTÓ</b></li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Hurrillón</li> <li>• +02 714 296</li> <li>• <b>LA MANA</b></li> <li>• Esguerra Espejo y González Suárez</li> <li>• +02 695 585</li> <li>• <b>PANGUA</b></li> <li>• Luis Barvelito Toray y Suarez</li> <li>• +02 684 301</li> </ul> | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 1604 | 3169 |
| 7  | Reporte de daños y reparaciones en sectores       | Recepción de daños y reparaciones de líneas de energía y medio servicio de sectores en general.          | Acordarse al Centro de Atención al Cliente o a través de Contactos telefónicos a los números: 032023486 - 032014954 - 032023900 y 0300451200 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción exacta y referencia del sitio.</li> <li>• Número de medidor, cartilla, número y apellidos de la persona responsable.</li> <li>• Número de telefono</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de los requisitos.</li> <li>• Descripción de la información del daño y reparación.</li> <li>• Descripción del grupo de trabajo.</li> <li>• Descripción.</li> <li>• Seguimiento de la solución del daño y reparación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al cliente - CAC Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Marcelo Luján a</li> <li>• Verenes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Néstor Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 19:00 y domingos de 09:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Sebastián Domínguez a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 18:30</li> <li>• Mg. La Maza Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 17:30</li> <li>• Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul> | Sin costo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alfama bajo tensión:</b> 13 horas</li> <li>• <b>Medida media tensión:</b> 24 horas</li> <li>• <b>Medid bajo tensión:</b> 24 horas</li> <li>• <b>Medid media tensión:</b> 30 horas</li> </ul> | Ciudadanía en general                 | Centro de Contacto y Agencias                                 | <p><b>LATAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Mariscal de Matanza y Lavaca de Ordoñez</li> <li>• +02 802 488</li> <li>• <b>BALCÓN</b></li> <li>• Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada</li> <li>• +02 726 231</li> <li>• <b>PURE</b></li> <li>• Polimicha y Bolívar</li> <li>• +02 222 252</li> <li>• <b>SAGUJIBU</b></li> <li>• Abasco Calderón y Barreto</li> <li>• +02 721 029</li> <li>• <b>BOGOTÓ</b></li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Hurrillón</li> <li>• +02 714 296</li> <li>• <b>LA MANA</b></li> <li>• Esguerra Espejo y González Suárez</li> <li>• +02 695 585</li> <li>• <b>PANGUA</b></li> <li>• Luis Barvelito Toray y Suarez</li> <li>• +02 684 301</li> </ul> | Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana       | No | No | No | 727  | 1592 |
| 8  | Solicitud tarifa de tercera edad                  | Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años  | Acordarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia escritura con registro de la propiedad.</li> <li>• Copia de cédula del solicitante y cónyuge.</li> <li>• Cédula mayor a 65 años.</li> <li>• No tener menor deuda EFYCCO.</li> <li>• Cerrar acta del medidor.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción y verificación de requisitos.</li> <li>• Generación de solicitud y aplicación de subsidio.</li> <li>• Aplicación del beneficio.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al cliente - CAC Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Marcelo Luján a</li> <li>• Verenes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Néstor Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 19:00 y domingos de 09:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Sebastián Domínguez a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 18:30</li> <li>• Mg. La Maza Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 17:30</li> <li>• Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul> | Sin costo  | 15 minutos promedio  | Personas naturales de la tercera edad | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada ciudad | <p><b>LATAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Mariscal de Matanza y Lavaca de Ordoñez</li> <li>• +02 802 488</li> <li>• <b>BALCÓN</b></li> <li>• Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada</li> <li>• +02 726 231</li> <li>• <b>PURE</b></li> <li>• Polimicha y Bolívar</li> <li>• +02 222 252</li> <li>• <b>SAGUJIBU</b></li> <li>• Abasco Calderón y Barreto</li> <li>• +02 721 029</li> <li>• <b>BOGOTÓ</b></li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Hurrillón</li> <li>• +02 714 296</li> <li>• <b>LA MANA</b></li> <li>• Esguerra Espejo y González Suárez</li> <li>• +02 695 585</li> <li>• <b>PANGUA</b></li> <li>• Luis Barvelito Toray y Suarez</li> <li>• +02 684 301</li> </ul> | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 121  | 313  |
| 9  | Solicitud tarifa discapacidad                     | Beneficio por discapacidad, desde el 30%   | Acordarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de cédula y paginada de posesión del solicitante y cónyuge.</li> <li>• No tener menor deuda con EFYCCO.</li> <li>• Copia de carnet que acredite mínima el 30% de discapacidad.</li> <li>• Declaración y promesa de indemnidad en caso de ser el representante de persona con discapacidad.</li> <li>• Cerrar escritura mayor a 100 kWh.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción y verificación de requisitos.</li> <li>• Generación de solicitud y aplicación de subsidio.</li> <li>• Aplicación del subsidio.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al cliente - CAC Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Marcelo Luján a</li> <li>• Verenes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Néstor Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 19:00 y domingos de 09:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Sebastián Domínguez a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 18:30</li> <li>• Mg. La Maza Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 17:30</li> <li>• Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul> | Sin costo  | 48 horas   | Personas naturales con discapacidad   | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada ciudad | <p><b>LATAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Mariscal de Matanza y Lavaca de Ordoñez</li> <li>• +02 802 488</li> <li>• <b>BALCÓN</b></li> <li>• Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada</li> <li>• +02 726 231</li> <li>• <b>PURE</b></li> <li>• Polimicha y Bolívar</li> <li>• +02 222 252</li> <li>• <b>SAGUJIBU</b></li> <li>• Abasco Calderón y Barreto</li> <li>• +02 721 029</li> <li>• <b>BOGOTÓ</b></li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Hurrillón</li> <li>• +02 714 296</li> <li>• <b>LA MANA</b></li> <li>• Esguerra Espejo y González Suárez</li> <li>• +02 695 585</li> <li>• <b>PANGUA</b></li> <li>• Luis Barvelito Toray y Suarez</li> <li>• +02 684 301</li> </ul> | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 31   | 46   |
| 10 | Cambio de tarifa                                  | Cambio de tarifa de acuerdo al tipo de tarifa vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica | Acordarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número del medidor.</li> <li>• Pagar el día.</li> <li>• Información de flujo de consumo.</li> <li>• Dirección al cliente para su respectiva reparación.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de los requisitos.</li> <li>• Descripción.</li> <li>• Descripción del cambio de tarifa.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al cliente - CAC Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Marcelo Luján a</li> <li>• Verenes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Néstor Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 19:00 y domingos de 09:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Sebastián Domínguez a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 18:30</li> <li>• Mg. La Maza Luján a</li> <li>• Verenes de 09:00 a 17:30</li> <li>• Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul> | Sin costo  | 48 horas   | Ciudadanía en general                 | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada ciudad | <p><b>LATAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Mariscal de Matanza y Lavaca de Ordoñez</li> <li>• +02 802 488</li> <li>• <b>BALCÓN</b></li> <li>• Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada</li> <li>• +02 726 231</li> <li>• <b>PURE</b></li> <li>• Polimicha y Bolívar</li> <li>• +02 222 252</li> <li>• <b>SAGUJIBU</b></li> <li>• Abasco Calderón y Barreto</li> <li>• +02 721 029</li> <li>• <b>BOGOTÓ</b></li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Hurrillón</li> <li>• +02 714 296</li> <li>• <b>LA MANA</b></li> <li>• Esguerra Espejo y González Suárez</li> <li>• +02 695 585</li> <li>• <b>PANGUA</b></li> <li>• Luis Barvelito Toray y Suarez</li> <li>• +02 684 301</li> </ul> | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 182  | 381  |

|  |  |  |  |  |  |   |                          |  |   |  |   |           |           |           |            |             |
|--|--|--|--|--|--|---|--------------------------|--|---|--|---|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| <p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor en el caso de lecturas irregulares.</p> | <p>Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p> | <p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud en el Departamento de Control de Energía</li> <li>Realizar el trabajo de cables de plomo</li> <li>Revisión correcta con un croquis de referencia.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Inspección en el sitio</li> <li>Generación de materiales y presupuesto</li> <li>Cableo de actualización de parámetros</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>   | <p>Mag. SAGARÍ Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. SAGARÍ Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. SAGARÍ Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. MORALES Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. PARRALES Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>   | <p>Si amerita cambio de repuestos el cliente es el responsable de la actualización de parámetros que dependa de la carga instalada.</p> | <p>3 días</p>            | <p>Clientes con problemas de acceso a fachada.</p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Control de Energía</li> <li>Agencias la Maná, Sigheo y Pango</li> </ul>    | <p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+52 822 498</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal</li> <li>+52 722 211</li> </ul> <p><b>PUBLICITA Y BOLÍVAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+52 722 752</li> </ul> <p><b>SABERJUI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abasco Calderón y Barroco</li> <li>+52 731 029</li> </ul> <p><b>SIGONOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeco Tierra y Rodrigo Turriale</li> <li>+52 724 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eugenio Espejo y Gonzales Suarez</li> <li>+52 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+52 684 303</li> </ul> | <p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>                                    | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>558</p> | <p>1065</p> |
| <p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p>   | <p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>  | <p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Declaración del cliente</li> <li>Revisión correcta.</li> <li>Croquis y referencias</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Personal operativo de verificación de medidores en el sitio a realizar el trabajo</li> <li>Reporte del trabajo realizado</li> </ul>   | <p>Centro de atención Ciudadana: CAC + (De lunes a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00)</p> <p>De lunes a viernes de 07:00 a 13:00 (dependiendo de solicitudes)</p>   | <p>Si existe</p>  | <p>3 días</p>            | <p>Para todos los clientes comunes.</p>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Control de Energía</li> </ul>  | <p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+52 822 498</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal</li> <li>+52 722 211</li> </ul> <p><b>PUBLICITA Y BOLÍVAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+52 722 752</li> </ul> <p><b>SABERJUI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abasco Calderón y Barroco</li> <li>+52 731 029</li> </ul> <p><b>SIGONOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeco Tierra y Rodrigo Turriale</li> <li>+52 724 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eugenio Espejo y Gonzales Suarez</li> <li>+52 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+52 684 303</li> </ul> | <p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>                                    | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>97</p>  | <p>184</p>  |
| <p>13</p> <p>Servicio ocasionales</p>  | <p>Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para eventos, festividades o actividades comerciales e industriales temporales.</p>                          | <p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula y papelería de validación del subterráneo</li> <li>Como referencia adjuntar copia de contrato eléctrico (Si aplica)</li> <li>Revisión correcta con un croquis de referencia.</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Inspección en el sitio</li> <li>Generación de presupuesto acorde al consumo estimado</li> <li>Cableo del consumo</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>  | <p>Centro de atención al Cliente - CAC - Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. SAGARÍ Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. SAGARÍ Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. MORALES Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. PARRALES Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>   | <p>El costo depende del consumo de energía eléctrica.</p>   | <p>24 Horas</p>          | <p>Ciudadanía en general.</p>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada cantón</li> </ul>                     | <p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+52 822 498</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal</li> <li>+52 722 211</li> </ul> <p><b>PUBLICITA Y BOLÍVAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+52 722 752</li> </ul> <p><b>SABERJUI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abasco Calderón y Barroco</li> <li>+52 731 029</li> </ul> <p><b>SIGONOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeco Tierra y Rodrigo Turriale</li> <li>+52 724 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eugenio Espejo y Gonzales Suarez</li> <li>+52 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+52 684 303</li> </ul> | <p>Centro de Atención al Cliente, CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada cantón</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>191</p> | <p>374</p>  |
| <p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>   | <p>Requerimiento de retiro de medidores para suspensión de facturación</p>   | <p>Atender al Centro de Atención al Cliente y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario para acceder al servicio, el cual se entrega en la oficina de atención al cliente y Agencias.</li> <li>Entrega en el día en los pagos</li> <li>Copia de la cédula de ciudadanía y papelería de validación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Personal operativo de suspensión de medidores para su mantenimiento</li> <li>Revisión de estado a la oficina de atención al cliente y Agencias</li> <li>Contratación, verificación e informe del medidor</li> <li>Revisión de informe de mantenimiento</li> <li>Elaboración de documento para liquidación de consumo y suspensión de facturación</li> </ul> | <p>Centro de atención al Cliente - CAC - Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. SAGARÍ Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. SAGARÍ Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. SAGARÍ Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. MORALES Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. PARRALES Linares a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> | <p>Gratis</p>   | <p>5 días laborables</p> | <p>Ciudadanía en general.</p>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias</li> </ul> | <p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+52 822 498</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal</li> <li>+52 722 211</li> </ul> <p><b>PUBLICITA Y BOLÍVAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+52 722 752</li> </ul> <p><b>SABERJUI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abasco Calderón y Barroco</li> <li>+52 731 029</li> </ul> <p><b>SIGONOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeco Tierra y Rodrigo Turriale</li> <li>+52 724 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eugenio Espejo y Gonzales Suarez</li> <li>+52 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+52 684 303</li> </ul> | <p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>                    | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>23</p>  | <p>326</p>  |
| <p>15</p> <p>Débito bancario</p>   | <p>Inclusión al sistema para débito bancario a través del Banco del Pichincha</p>  | <p>Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias.</li> <li>Entrega en el día en los pagos</li> <li>Copia de la cédula de ciudadanía y papelería de validación</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de datos del cliente al sistema comercial</li> <li>Generación de reporte para el ingreso al Banco Pichincha por los débitos</li> <li>Generación de reporte a Pichincha para acceder con los débitos al banco de construcción de construcción</li> </ul>  | <p>Centro de atención Ciudadana: CAC - Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p>  | <p>Gratis</p>   | <p>Inmediato</p>         | <p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias</li> </ul> | <p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+52 822 498</li> </ul>   | <p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>                    | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>0</p>   | <p>30</p>   |



|    |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |   |    |               |               |     |     |
|----|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|---|----|---------------|---------------|-----|-----|
| 27 | Revisión y validación de proyectos eléctricos particulares             | Aprobación de proyectos particulares   | Mediante una solicitud con formato establecido por ELEPCO S.A.   | Formatos establecidos por ELEPCO S.A.  | Departamento Final Ingeniería y Construcción encargados de la aprobación de proyectos eléctricos particulares.   | Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00              | Pago de derechos, más un valor según tarifa establecida por ELEPCO S.A.                                       | 3 días laborables   | Ciudadanía en general   | Departamento de Ingeniería y Construcción   | Marques de Maicao 5-44 y Dajuyo y Chobaza (0221)2465. Ext. 213   | Oficina   | No | NA            | NA            | 52  | 165 |
| 28 | Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución              | Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos.  | Directivo al Laboratorio   | 3 Copias del protocolo y garantía de fábrica, certificado de su calidad FOC.   | Laboratorio Ingeniería y Construcción  | Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00              | NA  | 24 Horas  | Proyectos, proveedores  | Ingeniería y Construcción   | Av. Orizaba - Subestación El Cabaño 281320   | Cerro electrónico, teléfono, chat en línea  | No | NA            | NA            | 29  | 53  |
| 29 | Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución           | Mantener operativos los transformadores de distribución  | DOS OPCIONES:<br>1. Contratar al CALL CENTER de ELEPCO (865 días del año)<br>2. Contratación directa al (281320) (horas laborables)  | * Dirección exacta (Número de transformador o punto)<br>* Contorno geográfico  | La Unidad realiza la información, verifica en el GISOPRVA, y dispone la ejecución de trabajo al grupo de mantenimiento de transformadores  | Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00                | NA  | 1. Mantenimiento menor (disposiciones 1, 2D),<br>2. Mantenimiento mayor (distribución y transformador) 3.D.                     | Ciudadanía en General   | 1. En las Laborales la unidad de calidad de energía.<br>2. En no laborables Call Center a través del personal de turno. | 1. Oficina S/E El Cabaño 2813200<br>2. Call Center 281390 - 281494   | Oficina S/E El Cabaño 2813200   | No | No            | No            | 91  | 149 |
| 30 | Operación y Mantenimiento de redes laterales de distribución de ELEPCO | Mantener operativos las redes laterales de distribución.   | DOS OPCIONES:<br>1. Contratar al CALL CENTER de ELEPCO (865 días del año)<br>2. Contratar redes de M.V. E.V. laborables  | * Dirección exacta (Número de línea o cable)<br>* Contorno geográfico  | La Unidad realiza la información, verifica en el GISOPRVA, y dispone la ejecución de trabajo al grupo de mantenimiento de redes laterales.   | Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00                | NA  | 1. Mantenimiento menor (Prescripciones 1, 2D, 3D)<br>2. Mantenimiento mayor (Fallas en cables 1, 5, 3).                         | Ciudadanía en General   | 1. En las Laborales la unidad de calidad de energía.<br>2. En no laborables Call Center a través del personal de turno. | 1. Oficina S/E El Cabaño 2813200<br>2. Call Center 281390 - 281494   | Oficina S/E El Cabaño 2813200   | No | No            | No            | 35  | 67  |
| 31 | Índice de Calidad del servicio.  | 1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, SFCA, FI)<br>2. Determinación de frecuencia y tiempo de interrupción en relación de distribución (FMI, TMI) | 1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva. (Quipo)   | * Cliente de ELEPCO, si tiene la necesidad de verificar la calidad de servicio.  | Exposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T   | Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00                | NA  | 1. Datos Históricos 030 (desde recibida la disposición)<br>2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación Acond 0600) | Ciudadanía en General   | 1. En las Laborales la unidad de calidad de energía.  | 1. www.elepcos.com.ec<br>281320  | 1. Oficina S/E El Cabaño 2813200, Respuesta a través Quipo  | No | No            | No            | 47  | 90  |
| 32 | Arrendo de transformadores de alta tensión                             | Instalación de transformadores para servicio especial  | 1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva. (Quipo)   | Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de punto  | Inspección al sitio:<br>1. Si existe línea M.V. se obtiene permiso de conexión.<br>2. Si no existe red se comunica al cliente.   | Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00                | 1. Costo de tramo: Montado de 2, 3 días \$200 por mm.<br>2. Costo de tramo: 1 Falta de 1,3 días \$142 por mm. | Trámites después de recibido la disposición de Presidencia  | Ciudadanía en General   | 1. En las Laborales la unidad de calidad de energía.  | 1. Presidencia Ejecutiva<br>2. Oficina S/E El Cabaño 2813200   | 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 con la ejecución de trabajos proceder reanudar los trabajos.                           | El proceso inicia cuando el jefe de Alumbrado público recibe la disposición y con la ejecución de trabajos proceder reanudar los trabajos.   | Determinar las necesidades de materiales y la necesidad de licitación.   | El grupo se dispone al grupo de alumbrado para la ejecución del trabajo, para lo cual realiza la solicitud de compra de materiales a través general, se realiza la compra de materiales, se realiza la instalación y se realiza la inspección.   | Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM             | SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. S.AFC 2018  | Centro de las promesas 24 horas   | Todo los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiará del servicio de Alumbrado Público vía, telefonía, correo electrónico, Internet, parques y demás espacios de funcionamiento instalados en Sistema Electrónico de Cobertura  | Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público   | Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alumbrado Público Ext. 214 Ing. Carlos Cordero - número 099700774 - Ing. Wilmer Neri - número 099524003 | Oficinas centrales vía telefonía - correo empresarial Zimbra - mediante oficina de atención al cliente - atención personalizada en el área de Alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo. | No | No se dispone | No se dispone | 711 | 767 |
| 34 | Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público        | El proceso comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que gestionará la gestión final.                        | El proceso comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que gestionará la gestión final.  | Recepción la solicitud de ejecución de trabajos del cliente y dispone su atención inmediata.   | Realizar pruebas eléctricas para verificar si hay fuente de energía y efectuar la falla. Si la falla se encuentra en la línea se cambian los elementos dañados. En el caso de que la falla se encuentre en el circuito se va a reparar el cable mediante el uso de la información al jefe de alumbrado público, electricista reparará avería reemplazando los materiales necesarios. | Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM             | SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. S.AFC 2018  | Centro de las promesas 24 horas   | Todo los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiará del servicio de Alumbrado Público vía, telefonía, correo electrónico, Internet, parques y demás espacios de funcionamiento instalados en Sistema Electrónico de Cobertura. | Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público   | Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alumbrado Público Ext. 214 Ing. Carlos Cordero - número 099700774 - Ing. Wilmer Neri - número 099524003 | Oficinas centrales vía telefonía - correo empresarial Zimbra - mediante oficina de atención al cliente - atención personalizada en el área de Alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo. | No | No se dispone | No se dispone | 711 | 767 |
| 35 | Solicitud de Servicio Nuevo medio voltaje y/o transformador.           | 1. Requerimiento de Red en medio voltaje.<br>2. Requerimiento de Red en alto voltaje.  | Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio eléctrico, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere:<br>1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores.<br>Seguimiento a los requerimientos de red en medio voltaje.<br>1.2.- Montaje de un centro de transformación.<br>1.3.- Instalación de un sistema de medición, para valorar la demanda de energía solicitada por el usuario.<br>1.4.- Dimensiones de red en alto voltaje, considerando los niveles de calidad del servicio eléctrico requeridos por N. ARCOND.   | 1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A.<br>2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio, etc.<br>3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A.<br>4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección.<br>5. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran atendidos al servicio a planear.<br>6. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o red en oficina) | 1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía diligencia.<br>2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información. (Proyecto)<br>3.- Se entrega a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace diligencia oficialmente.<br>4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.   | Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00 | Gratis  | 15 días   | Ciudadanía en general   | Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.  | Marques de Maicao 5-44 y Dajuyo y Chobaza<br>Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, Jefe de Proyectos 0221-1-646000000 Ext. 211          | Oficina   | No | No aplica     | No aplica.    | 41  | 41  |
| 36 | Solicitud de Servicio nuevo voltaje y/o transformador.                 | 1. Requerimiento de Red en medio voltaje.<br>2. Requerimiento de Red en alto voltaje.  | Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio eléctrico, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere:<br>1.1.- Dimensiones de red en medio y bajo voltaje, considerando el estado físico de la infraestructura eléctrica y las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la infraestructura eléctrica no se encuentra en perfecto estado, se considera como un proyecto de reposición.<br>1.2.- Instalación completa de la red en el caso que implique la nueva.<br>1.3.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los niveles de calidad del servicio eléctrico requeridos por N. ARCOND. | 1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A.<br>2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio, etc.<br>3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A.<br>4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección.<br>5. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran atendidos al servicio a planear.<br>6. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o red en oficina) | 1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía diligencia.<br>2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información. (Proyecto)<br>3.- Se entrega a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace diligencia oficialmente.<br>4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.   | Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00 | Gratis  | 15 días   | Ciudadanía en general   | Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.  | Marques de Maicao 5-44 y Dajuyo y Chobaza<br>Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, Jefe de Proyectos 0221-1-646000000 Ext. 211          | Oficina   | No | No aplica     | No aplica.    | 56  | 56  |
| 37 | Solicitud de Alumbrado Público General.                                | 1. Requerimiento de alumbrado público.<br>2. Requerimiento de reparación de servicios de alumbrado.<br>3. Requerimiento de mejora de servicios de alumbrado.         | Se considera alumbrado público general, a la iluminación de vías públicas, parques, zonas de personas y vehículos.   | 1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A.<br>2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio, etc.<br>3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A.<br>4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección.<br>5. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran atendidos al servicio a planear.<br>6. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o red en oficina) | 1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía diligencia.<br>2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información. (Proyecto)<br>3.- Se entrega a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace diligencia oficialmente.<br>4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.   | Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00 | Gratis  | 15 días   | Ciudadanía en general   | Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.  | Marques de Maicao 5-44 y Dajuyo y Chobaza<br>Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, Jefe de Proyectos 0221-1-646000000 Ext. 211          | Oficina   | No | No aplica     | No aplica.    | 30  | 30  |

Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FORMA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: (VER NOTA)

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (VER NOTA)

UNIDAD PRESIDORA DE LA INFORMACIÓN: (VER NOTA)

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DE LÍNEA: (VER NOTA)

COORDINADOR GENERAL DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (VER NOTA)

COORDINADOR GENERAL DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (VER NOTA)

NUMERO TELEFONO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (VER NOTA)