

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 dependencias que ofrecen el servicio (link para direccionar a la oficina o lista de los sitios 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"> 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 cédula de identidad y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Número de Foto. Correo 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 Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martín, 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.	Adas	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa 022 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valeuco Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez 022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez 022 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias.	No	No	No	1,562	2,212
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"> 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 cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Número de Foto. Correo Electrónico. Copia del RUC. Comprobante del Representante Legal. Constancia 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 Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martín, 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.	Adas	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa 022 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valeuco Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez 022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez 022 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias.	No	No	No	11	15
3	Solicitud de cambio de titularidad personal natural	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> 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 cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Mé. Grabación de la Inspección. Copias del medidor. Correo Electrónico. Cambio personal del 11 al 11 de cada mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de cambio de titular. Aprobación de cambio de titular. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	30 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa 022 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valeuco Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez 022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez 022 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias.	No	No	No	400	512
4	Solicitud de cambio de titularidad personal jurídica	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Copias escritura. Correo Electrónico. Copias del RUC. Comprobante del Representante Legal. Constancia compañía. En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial. Antes personal del 11 al 11 de cada mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Generación del cambio de titular. Aprobación del cambio de titular. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martín, 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 Agencias de cada cantón	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa 022 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valeuco Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez 022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez 022 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias.	No	No	No	31	46
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar	<ul style="list-style-type: none"> 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"> Atención del reclamo Inspección en terreno Análisis del reclamo Reposición de reclamo Identificación el servicio Reposición del reclamo Informe al cliente. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	Urbano 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa 022 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valeuco Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez 022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez 022 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias.	No	No	No	542	664

<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"> Solicitud en el Departamento de Control de Energía Realizar el trabajo de las pólizas Excepción correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de materiales y presupuesto Cableo actualización de pólizas Instalación en el sitio 	<p>Mag. BERRI Linares a viernes de 08:00 a 12:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Salgado Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. La Mesa Linares a viernes de 08:00 a 12:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a fachada</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias la Maná, Sigheo y Pango 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +02 792 211 <p>FUIG</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +02 752 752 <p>SABERJU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdino Sierra y Rodrigo Torralde +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +02 684 303 	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>323</p>	<p>800</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"> Declaración del cliente Excepción correcta. Croquis y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Personal operativo de acuerdo a la planificación con el área a realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención Ciudadana: CAC + (De lunes a viernes de 07:00 a 12:00 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>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +02 792 211 <p>FUIG</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +02 752 752 <p>SABERJU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdino Sierra y Rodrigo Torralde +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +02 684 303 	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>72</p>	<p>109</p>	
<p>13</p> <p>Servicios ocasionales</p>	<p>Detección 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"> Copia de cédula y pólizas de validación del subterráneo Como referencia adjuntar copia de consumo eléctrico (Si disponible) Excepción correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de presupuesto acorde al consumo estimado Cableo del consumo Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al Cliente - CAC Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Salgado Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. BERRI Linares a viernes de 08:00 a 12:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. La Mesa Linares a viernes de 08:00 a 12:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>24 Horas</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada ciudad 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +02 792 211 <p>FUIG</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +02 752 752 <p>SABERJU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdino Sierra y Rodrigo Torralde +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +02 684 303 	<p>Centro de Atención al Cliente, CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada ciudad</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>133</p>	<p>316</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"> Solicitud formulada para acceder al servicio, misma que es entregada en la oficina de Cartera y Agencias Encuentro en el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía y pólizas de validación 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Personal operativo de acuerdo a la planificación con el área a realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención al Cliente - CAC Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Salgado Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. BERRI Linares a viernes de 08:00 a 12:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. La Mesa Linares a viernes de 08:00 a 12:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratuito</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +02 792 211 <p>FUIG</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +02 752 752 <p>SABERJU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdino Sierra y Rodrigo Torralde +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +02 684 303 	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>108</p>	<p>248</p>
<p>15</p> <p>Débito bancario</p>	<p>Inclusión al sistema para débito bancario a través del Banco 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"> Solicitud formulada para acceder al servicio, misma que es entregada en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro en el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía y pólizas de validación 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de datos del cliente al sistema comercial Generación de reporte para el ingreso al Banco Pichincha por los débitos Generación de reporte a Pichincha para acceder con los débitos al banco de construcción de construcción 	<p>Centro de atención Ciudadana: CAC Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p>	<p>Gratuito</p>	<p>Inmediato</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 498 	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>8</p>	<p>28</p>

16	Sello de firma de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para ventas de terrenos y construcción de asentamiento	Asistencia a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario generado por el Municipio Documentos al día en el pago de concepto de energía eléctrica Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicio eléctrico Verificar si el titular de dicho inmueble posee los papeles de energía eléctrica Una vez constatado que no posee medidor, se procede con el sellado en el formulario 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Mariela Lora y Verónica de 07:00 a 08:00 y 17:00 a 18:00 Mg. Mariela Lora y Verónica de 08:00 a 18:00 Mg. Susaeli Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. Susaeli Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. La Mera Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. Piedad Martín, Verónica y Lora de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Marzari y Sánchez de Orellana +512 822 498 <p>SAUCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Terminal Tarapoto hacia La Troncal +512 170 111 <p>PALE</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina de Atención al Cliente y Bólson +512 715 713 <p>LAGUAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Calle Mariscal de Marzari y Sánchez de Orellana +512 321 029 <p>SGSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Plaza de Armas y Hospital +512 124 266 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Centro y González Suárez +512 825 185 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Terminal +512 825 185 	NO	NO	NO	332	569	
17	Cobro de pago	Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por montos superiores a USD 200.00	Asistencia a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Cancelar el 50% de la deuda Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de verificación 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comenzar la gestión en código de cuenta para el financiamiento Agradar el convenio efectuado Generar el documento para la firma y liquidación del convenio Entrega de copia de convenio al usuario, en el que se detalla el monto, el plazo y las cuotas del convenio Signar de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema contable 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. La Mera Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Marzari y Sánchez de Orellana +512 822 498 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Centro y González Suárez +512 825 185 	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	61	147
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores adeudados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantenga las cuantías	Asistencia a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a la que se va a transferir la deuda Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de verificación 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comenzar la gestión con la liquidación de la cuenta suspendida, generándose una nota de débito a transferir a la cuenta activa y se genera documento de la transferencia de deuda a la institución que es el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 	Gratuito	5 días hábiles	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Marzari y Sánchez de Orellana +512 822 498 	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	-	-
19	Línea de fibra	Asistencias líneas de fibra	Asistencia de línea de fibra	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de trabajo para EOTICAM, emitido por el CAC Municipal del Centro Formulario completo del trabajo y presupuesto de EOTICAM/CAC/Banco, Percepción, Centro, cliente y cliente Módulo completo del profesional proyectado Matriz del terreno (si proyecta a edificar, que se observe las líneas eléctricas) Plan de obra en el pago de las planillas de luz. 	<ol style="list-style-type: none"> Se revisa el estado de campo base en día de los papeles del servicio de luz eléctrica. Se verifica el terreno y se procede a ser afectado por el profesional proyectado. En el caso se realiza una profesional proyectado. Se emite el formulario de Asistencias de línea de fibra. 	<ul style="list-style-type: none"> Edificio María Lora y Verónica de 08:00 a 18:00 (17:00) 	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD Municipal	Jefatura de Estudios y Obras	<p>Edificio central EOTICAM S.A. - Calle Mariscal de Marzari y Orellana y Orellana</p>	Oficina Dirección Técnica	NO	-	-	180	ciudadanos agria.
20	Cambio de postes	Cambio de postes de madera tratada, hormigón y hierro en mal estado o roto	Informe al Call Center en donde indicar la dirección, fecha, datos personales y el código del sector que necesita ser cambiado	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar la situación de la línea y se procede a la reparación Se realiza trabajo de cambio de postes 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar la situación de la línea y se procede a la reparación Se realiza trabajo de cambio de postes 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Domingo las 24 horas del día 	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Marzari y Orellana y Orellana</p> <p>Teléfono: 812301, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	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	Informe al Call Center en donde indicar la dirección, fecha, datos personales y el código del sector que necesita ser reparado	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar la situación de la línea y se procede a la reparación Mantenimiento ejecuta trabajos de reparación 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar la situación de la línea y se procede a la reparación Mantenimiento ejecuta trabajos de reparación 	<ul style="list-style-type: none"> Arreglo de conductores roto Lunes a Domingo las 24 horas del día. 	No tiene costo	Arreglo de conductores (roto) de 1 a 2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Marzari y Orellana y Orellana</p> <p>Teléfono: 812301, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	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 están en malas condiciones	Informe al Call Center en donde indicar la dirección, fecha, datos personales, el código de los postes en donde se realiza este problema	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar la situación de la línea y se procede a la reparación Mantenimiento ejecuta trabajos de cambio de redes 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar la situación de la línea y se procede a la reparación Mantenimiento ejecuta trabajos de cambio de redes 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de conductores en mal estado Lunes a Viernes, de 07:00 a 18:00 	Dependiendo de lo que se necesita realizar más el costo que se genera	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Marzari y Orellana y Orellana</p> <p>Teléfono: 812301, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
23	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	Con una profesionalidad al departamento de mantenimiento está en la capacidad de realizar la rehabilitación de redes eléctricas, la rehabilitación de postes, redes y transformadores en algunos casos completa la construcción de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario debe ir a un oficina de atención al cliente, se debe contar la dirección exacta de la red a rehabilitar, datos personales y código de postes.	<ol style="list-style-type: none"> El usuario agenda el oficio en un horario de presidencia Presidencia remite a la Dirección Técnica Dirección Técnica remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la reparación Mantenimiento elabora presupuesto Se entrega presupuesto al usuario para su pago Usuario cancela en ventanilla el valor correspondiente para la rehabilitación Con la Factura de pago Mantenimiento ejecuta trabajos de rehabilitación 	<ol style="list-style-type: none"> El usuario agenda el oficio en un horario de presidencia Presidencia remite a la Dirección Técnica Dirección Técnica remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la reparación Mantenimiento elabora presupuesto Se entrega presupuesto al usuario para su pago Usuario cancela en ventanilla el valor correspondiente para la rehabilitación Con la Factura de pago Mantenimiento ejecuta trabajos de rehabilitación 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes, de 07:00 a 18:00 	Dependiendo de lo que se necesita realizar más el costo que se genera	5 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Marzari y Orellana y Orellana</p> <p>Teléfono: 812301, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
24	Rehabilitación del Servicio Eléctrico	Por varios factores algunos sectores de la provincia del Cotacachi se quedan sin el servicio de energía eléctrica, por situación de las protecciones del sistema (quebrado de fusibles)	Informe al Call Center en donde indicar la dirección, fecha, datos personales del sector donde está en servicio	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar la situación de la línea y se procede a la reparación Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de fusibles quemados para restablecer el servicio al sector afectado 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar la situación de la línea y se procede a la reparación Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de fusibles quemados para restablecer el servicio al sector afectado 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Domingo las 24 horas del día 	No tiene costo	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Marzari y Orellana y Orellana</p> <p>Teléfono: 812301, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
25	Visitas Técnicas y Subestaciones	Explicación general de la conformación y función de una Subestación	Solicitud de autorización dirigida a Presidencia Ejecutiva	Diagrama de Equipo de Seguridad Personal	Resolución Ejecutiva por solicitud enviada a la dirección	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 	sin costo	1 día	Ciudadanía en general	Subestaciones	<p>Miraflores de Marzari y Orellana y Orellana</p> <p>Teléfono: 812301, 812 640</p> <p>Área de Subestaciones</p>	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
26	Facilidad de Servicio Eléctrico	Emisión de facilidad de servicio eléctrico	Módulo una ventanilla con formato establecido por EOTICAM S.A.	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Ingeniería y Construcción encargado de la emisión de la facilidad de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 	sin costo	72 horas	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	<p>Miraflores de Marzari S. A. y Orellana y Orellana</p> <p>031323465, Cb. 113</p>	Oficina	NO	NA	NA	70	304	

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 específico establecido por ELEPCO S.A.	3 días laborables	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	Marques de Maicura 5-44 y Dajupay y Chobraz (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	NA	NA	NA	29	53
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución	Mantener operativos los transformadores de distribución	DOS OPCIONES: 1. Contratar al CALL CENTER DE ELEPCO (865 días del año) 2. Contratación directa al (281320) (horas laborables)	* Dirección exacta (Número de Presidencia y punto) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GDSOP/VA y verifica la especificación de trabajo al grupo de mantenimiento de transformadores	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (disposiciones 1, 2D), 2. Mantenimiento mayor (distribución de transformador) 3.D.	Ciudadanía en General	1. En las Laborales la unidad de calidad de energía. 2. En un laboratorio Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Cabaño 2813200 2. Call Center 281390 - 284954	Oficina S/E El Cabaño 2813200	No	No	No	91	149
30	Operación y Mantenimiento de Sales Laterales de distribución de ELEPCO	Mantener operativos los sales laterales de distribución.	DOS OPCIONES: 1. Contratar al CALL CENTER DE ELEPCO (865 días del año) 2. Contratar sales de M.V. E.V. laborables	* Dirección exacta (Número de Presidencia y punto) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GDSOP/VA, verifica la especificación de trabajo al grupo de mantenimiento de sales laterales.	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Prescripciones 1, 2D, 3D) 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables 1, 5, 3).	Ciudadanía en General	1. En las Laborales la unidad de calidad de energía. 2. En un laboratorio Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Cabaño 2813200 2. Call Center 281390 - 284954	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, D)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quépas)	* 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 QDS (desde recibida la disposición) 2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación Acondicionamiento)	Ciudadanía en General	1. En las Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.elepcos.com.ec 281320	1. Oficina S/E El Cabaño 2813200, Respuesta a través Quépas	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 (Quépas)	Calidad y Presidencia Ejecutiva (incluyendo dirección exacta, número de contacto y número de punto)	1. Si existe línea M.V. se obtiene número de contacto. 2. Si no existe red se comunica al punto	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	1. Costo de traslado de 2.000 por km. 2. Costo de traslado: 1.000 por hora. 3. No existe red se comunica al punto \$142 por hora.	Trámites después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En las Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Unidad de Calidad energía S/E El Cabaño 2813200.	1. Presidencia Ejecutiva 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 Alambreado público recibe la disposición y con la recepción de trabajo proceder a revisar las fallas.	El proceso inicia cuando el jefe de Alambreado público recibe la disposición y con la recepción de trabajo proceder a revisar las fallas.	El proceso consiste en recibir la solicitud de la necesidad de trabajo.	Determinar las necesidades de materiales a su requerir solicitud del cliente y asignar los recursos.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. S.AFC 2018	Centro de las presiones 24 horas	Trabaja los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiará del servicio del Alumbrado Público vía: telefonía, presencial, internet, parques y demás espacios de funcionamiento instalados al 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 Ing. Wilmer Nieto (0995700774) (0995240063)	Oficinas centrales vía telefonía (línea empresarial Zimbra) mediante oficina de atención al cliente (línea empresarial) y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	7657
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 revisión y la liquidación final.	El proceso comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que gestionará la revisión y la liquidación final.	El proceso consiste en recibir la solicitud de la necesidad de trabajo.	Recopila la solicitud de reparación de la necesidad del cliente y dispone su asignación de recursos.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. S.AFC 2018	Centro de las presiones 24 horas	Trabaja los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiará del servicio del Alumbrado Público vía: telefonía, presencial, internet, parques y demás espacios de funcionamiento instalados al 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 Ing. Wilmer Nieto (0995700774) (0995240063)	Oficinas centrales vía telefonía (línea empresarial Zimbra) mediante oficina de atención al cliente (línea empresarial) y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	7657
35	Solicitud de Servicio Nuevo medio voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de fed en medio voltaje. 2. Requerimiento de fed en bajo voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación (N.ARCOIN) 001/21, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. Seguimiento a los requerimientos de la ley de transformación. 1.2.- Montaje de un centro de transformación. 1.3.- Instalación completa de la red con el cable que incluye la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.4.- Asesoramiento de red en bajo voltaje, considerando los niveles de calidad del servicio eléctrico implementados por N.ARCOIN.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio o negocio. 3. Presentar la solicitud de servicios a la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuario que ya se encuentran pendientes al servicio a planear. 6. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera de oficina)	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se entrega a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace diligencia oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la institución.	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 Maicura 5-44 y Dajupay y Chobraz Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, Jefatura de Proyectos 02281-4-64500060 E.ct. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Servicio nuevo voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de fed en medio voltaje. 2. Requerimiento de fed en bajo voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio en la red eléctrica se encuentra en estado de desarrollo y representa un riesgo para los usuarios del sistema, para lo cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio y bajo voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. Seguimiento a los requerimientos de la ley de transformación. 1.2.- Montaje de un centro de transformación. 1.3.- Instalación completa de la red con el cable que incluye la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.4.- Asesoramiento de red en bajo voltaje, considerando los niveles de calidad del servicio eléctrico implementados por N.ARCOIN.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio o negocio. 3. Presentar la solicitud de servicios a la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuario que ya se encuentran pendientes al servicio a planear. 6. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera de oficina)	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se entrega a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace diligencia oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la institución.	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 Maicura 5-44 y Dajupay y Chobraz Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, Jefatura de Proyectos 02281-4-64500060 E.ct. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Servicio nuevo voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de fed en medio voltaje. 2. Requerimiento de fed en bajo voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio en la red eléctrica se encuentra en estado de desarrollo y representa un riesgo para los usuarios del sistema, para lo cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio y bajo voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. Seguimiento a los requerimientos de la ley de transformación. 1.2.- Montaje de un centro de transformación. 1.3.- Instalación completa de la red con el cable que incluye la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.4.- Asesoramiento de red en bajo voltaje, considerando los niveles de calidad del servicio eléctrico implementados por N.ARCOIN.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio o negocio. 3. Presentar la solicitud de servicios a la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuario que ya se encuentran pendientes al servicio a planear. 6. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera de oficina)	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se entrega a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace diligencia oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la institución.	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 Maicura 5-44 y Dajupay y Chobraz Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, Jefatura de Proyectos 02281-4-64500060 E.ct. 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)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 31/03/2021

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y MONITOREO

UNIDAD PRESIDENTA DE LA INFORMACIÓN: UPTPA

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y MONITOREO

CONTACTO TELEFÓNICO DEL SERVIDOR DE INFORMACIÓN: 02281-4-64500060

CONTACTO TELEFÓNICO DEL SERVIDOR DE INFORMACIÓN: 02281-4-64500060

NÚMERO TELEFÓNICO DEL SERVIDOR DE INFORMACIÓN: 02281-4-64500060

NÚMERO TELEFÓNICO DEL SERVIDOR DE INFORMACIÓN: 02281-4-64500060