

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 página de inicio del sitio 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 (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por 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. Copia de cédula de identidad y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Número de Pasa. Correo Electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Generación de la solicitud de inspección. Aplicación de la Inspección. Instalación del medidor 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. NAGEL Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 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>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldade +593 729 231 PUELO Pochincha y Bolívar +593 729 712 BAQUIBURI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo Hurtado +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		
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. Copia de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Número de Pasa 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 de inspección. Aplicación de la Inspección. Instalación del medidor 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. NAGEL Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 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>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldade +593 729 231 PUELO Pochincha y Bolívar +593 729 712 BAQUIBURI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo Hurtado +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		
3	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	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. Mp. mantener deuda en ELECTROSA. Mp. aplicación de la Inspección 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 Aplicación de cambio de titular 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. NAGEL Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 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>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldade +593 729 231 PUELO Pochincha y Bolívar +593 729 712 BAQUIBURI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo Hurtado +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		
4	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	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. Actas de Junta Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante legal. En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial. Actas 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 Aplicación del cambio de titular 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. NAGEL Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 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>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldade +593 729 231 PUELO Pochincha y Bolívar +593 729 712 BAQUIBURI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo Hurtado +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		
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"> Recepción del reclamo Inspección y asesoría Análisis del reclamo Elaboración de respuesta Identificación el área responsable del reclamo Informe al cliente. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. NAGEL Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 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>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldade +593 729 231 PUELO Pochincha y Bolívar +593 729 712 BAQUIBURI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo Hurtado +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		

6	Mantenimiento Ductos y Acometidas en el domicilio	Reparación de ductos y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Acometora al Centro de Atención al Cliente o Centro de Atención al Cliente en las direcciones telefónicas al 033730534 Ext. 3001 y 3003	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor o cartas PE-PEP. •Plazo de planilla al día. •Verificar que no sea corte programado por falta de pago. •Ubicación del sitio, referencia futura de solución. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del ducto y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Abelardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Profesores y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartidor, se actualiza el valor de la garantía de consumo 	Urbano 0 hora, Rural 8 hora	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +52 802 488 BALESDO <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +52 799 231 PUBLI <ul style="list-style-type: none"> • Poblucha y Bolívar • +52 755 752 SIGUEJUI <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +52 721 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> • Valasco Sierra y Rodrigo Hurtado • +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> • Egurro Espino y González Suarez • +52 695 585 PANQUIA <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +52 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No
7	Reporte de daños y reparaciones en sectores	Reparación de ductos y reparaciones de líneas de fibra y medio servicio de sectores en general.	Acometora al Centro de Atención al Cliente o a los Centros de Atención al Cliente en las direcciones telefónicas al 033020348 - 032814954 - 032820800 a 0300451000	<ul style="list-style-type: none"> •Origen exacto y referencia del sitio. •Número de medidor, cartilla. •Medidor y apellidos de la persona que reportó. •Número de medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del ducto y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Abelardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Profesores y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin costo 	<ul style="list-style-type: none"> •Hasta bajo tensión: 13 horas •Hasta media tensión: 24 horas •Hasta alta tensión: 24 horas •Hasta media tensión: 30 horas 	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +52 802 488 BALESDO <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +52 799 231 PUBLI <ul style="list-style-type: none"> • Poblucha y Bolívar • +52 755 752 SIGUEJUI <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +52 721 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> • Valasco Sierra y Rodrigo Hurtado • +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> • Egurro Espino y González Suarez • +52 695 585 PANQUIA <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +52 684 301 	Centro de atención al cliente y Centros de atención ciudadana	No	No	No
8	Saludtar tarifa de tercera edad	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	Acometora al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Copia escritura con registro de la propiedad. •Copia de rubrica del solicitante y conjugue. •Cédul mayor a 65 años. •No tener menor deuda al FONCO. •Cubrir anular de medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> •Asignación y verificación de requisitos. •Comprobación de subvención. •Aplicación de subvención. •Aplicación del beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Saquiell Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Profesores y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin costo 	15 minutos promedio	Personas naturales de la tercera edad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +52 802 488 BALESDO <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +52 799 231 PUBLI <ul style="list-style-type: none"> • Poblucha y Bolívar • +52 755 752 SIGUEJUI <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +52 721 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> • Valasco Sierra y Rodrigo Hurtado • +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> • Egurro Espino y González Suarez • +52 695 585 PANQUIA <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +52 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No
9	Saludtar tarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 30%	Acometora al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Copia de rubrica y copias de verificación del solicitante y conjugue. •No tener menor deuda al FONCO. •EVIDENCIA. •Copia de carnet que acredite mínima el 30% de discapacidad. •Certificado y promesa otorgada en caso de ser el representante de persona con discapacidad. •Cotar cualquier deuda a 100 Esh. 	<ul style="list-style-type: none"> •Asignación y verificación de requisitos. •Comprobación de subvención. •Aplicación de subvención. •Aplicación del subvención. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Saquiell Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Profesores y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin costo 	48 horas	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +52 802 488 BALESDO <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +52 799 231 PUBLI <ul style="list-style-type: none"> • Poblucha y Bolívar • +52 755 752 SIGUEJUI <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +52 721 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> • Valasco Sierra y Rodrigo Hurtado • +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> • Egurro Espino y González Suarez • +52 695 585 PANQUIA <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +52 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al rango tarifario vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica	Acometora al Centro de Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> •Número de medidor. •Plazo al día. •Integración de flujo de consumo. •Categorizar al cliente para su respectiva categoría. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Exposición. •Ejecución del cambio de tarifa. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Saquiell Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Profesores y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin costo 	48 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +52 802 488 BALESDO <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +52 799 231 PUBLI <ul style="list-style-type: none"> • Poblucha y Bolívar • +52 755 752 SIGUEJUI <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +52 721 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> • Valasco Sierra y Rodrigo Hurtado • +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> • Egurro Espino y González Suarez • +52 695 585 PANQUIA <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +52 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No

<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>Atenderse 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 Elaborar el plan de trabajo de planillas Elaboración correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de materiales e instalación Cambio de actualización de planilla Instalación en el sitio 	<p>Si aparece cambio de preparación el cliente se elige de la actualización de planilla 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"> Departamento de Control de Energía Agencias La Maná, Siglo Veintiuno y Energía 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Ochoa • T22 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • T22 728 231 PUERTO RICO • Pochimba y Bolívar • T22 725 752 BAJOS • Abasco Calderón y Barro Colorado • T22 721 029 SIGÜES • Valdeso Tierra y Rodrigo Hurtado • T22 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • T22 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Suárez • T22 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>152</p>	<p>842</p>
<p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p>	<p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Datos del cliente Descripción correcta. Cropia y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Personal operativo de acuerdo a la clasificación establecida en el sitio a realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Si no existe</p>	<p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Ochoa • T22 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • T22 728 231 PUERTO RICO • Pochimba y Bolívar • T22 725 752 BAJOS • Abasco Calderón y Barro Colorado • T22 721 029 SIGÜES • Valdeso Tierra y Rodrigo Hurtado • T22 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • T22 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Suárez • T22 684 301</p>	<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>242</p>
<p>13</p> <p>Servicios ocasionales</p>	<p>Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para ferreterías, ferreterías o actividades comerciales e industriales temporales.</p>	<p>Solicitud en el Departamento de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copia de cédula y pagapista de verificación del subterráneo Como referencia adjuntar carta de servicio eléctrico (Si aplica) Descripción 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 a medir Cambio del consumo Instalación en el sitio 	<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"> Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada cantón 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Ochoa • T22 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • T22 728 231 PUERTO RICO • Pochimba y Bolívar • T22 725 752 BAJOS • Abasco Calderón y Barro Colorado • T22 721 029 SIGÜES • Valdeso Tierra y Rodrigo Hurtado • T22 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • T22 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Suárez • T22 684 301</p>	<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>96</p>	<p>487</p>
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento de retiro de medidores para suspensión de facturación</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud formulada para acceder al servicio, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias. Encuentro en el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía 	<ol style="list-style-type: none"> Ingreso de datos de la solicitud presentada por el cliente Elaboración de orden de trabajo Personal operativo de acuerdo a la clasificación establecida en el sitio Contratación, verificación e informe del medidor Revisión de informe de instalación Elaboración de documento para aplicación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Gratuito</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Ochoa • T22 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • T22 728 231 PUERTO RICO • Pochimba y Bolívar • T22 725 752 BAJOS • Abasco Calderón y Barro Colorado • T22 721 029 SIGÜES • Valdeso Tierra y Rodrigo Hurtado • T22 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • T22 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Suárez • T22 684 301</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>156</p>	<p>396</p>
<p>15</p> <p>Sálido bancario</p>	<p>Inclusión en sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha</p>	<p>Atenderse 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, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro en el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía y pagapista de verificación 	<ol style="list-style-type: none"> Ingreso de datos del cliente a sistema comercial Generación de reportes para ser enviados al Banco Pichincha por los clientes responsables. Generación de reportes a través del portal del Banco Pichincha para procesar con los bancos a través de verificación de vinculación 	<p>Gratuito</p>	<p>Instantáneo</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Ochoa • T22 802 498</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p></p>	<p></p>

16	Sello de línea de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para venta de terrenos y construcción de asentamiento	Admirarse 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 Presentarse el día en el pago de licencia de energía eléctrica Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicio eléctrico Verificar si el taller de obra los pagos de construcción de energía eléctrica Una vez constatado, se procede con el sello en el formulario 	<p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Mariela Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Angélica Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Susana Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Mónica Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Fátima Lunes a Viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +52 802 498 842000 Av. Chiriquí y Padre Salgado +52 712 712 311 SACUBU Ubicación: Oficinas del Barrio +52 711 529 DOCOBO Vialidad Barrera y Rodrigo +52 714 296 LA MANA Edificio Espino y González Sucre +52 855 585 PANQUIA Las Beneficencias Torre y Sucre +52 694 301 	NO	NO	NO		
17	Cobro de pago	Financiamiento de la deuda que trasciende el cliente por meses superiores a USD 300.00	Admirarse 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 Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de κατοικία 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comercial se ingresa el código de cuenta para el financiamiento Agradar el comprobante Generar el documento para la venta y regularización del convenio Copie de la cédula de ciudadanía al usuario, en el que se detallan el monto, el plazo de cuotas del convenio ingreso de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial 	<p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Mónica Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +52 802 498 842000 LA MANA Edificio Espino y González Sucre +52 855 585 	NO	NO	NO	240	
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores comprobados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantengan los activos	Admirarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Crear el formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a transferir y la deuda Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de κατοικία 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comercial se procede con la liquidación de la cuenta suspendida. La Nota de Débito se genera al usuario, en el que se detallan el monto, el plazo de cuotas del convenio ingreso de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial 	<p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	5 días laborables	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +52 802 498 842000 	NO	NO	NO		
19	Línea de fábrica	Autorizaciones líneas de fábrica	Admirarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de licencia para EDIFICAR, emitido por el SAGD Municipal del Cantón Impugnación Exhibición comprobante de terreno y propiedad a EDIFICAR, CACSA, BARRA, PANAQUIA, CANTÓN, CABAJOPELON 2 Impugnación comprobante profesional proyectivo Integración del terreno (ya propiedad a EDIFICAR, que se obtiene a través de la línea de fábrica) El día de día en el pago de las parcelas de las 	<ol style="list-style-type: none"> Se revisa el estado de cuenta que este al día en los pagos del inmueble a las eléctricas Se verifica el terreno o propiedad de alta tensión (en caso de alta tensión) en la inspección Se emite el formulario de Autorizaciones de Línea de Fábrica 	<p>Edificio Maestre Lunes a Viernes 8:00 - 13:00 - 14:00 - 17:00</p>	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y SAGD Municipal	Jefatura de Estudios y Diseños	<p>Edificio central OLFEP S.A. Calle: Marqués de Mantua y Quipera y Ordoñez</p>	Oficina Dirección Técnica	NO	NO	NO	
20	Cambio de postes	Cambio de postes de madera tratada, homogin y hierro en mal estado o roto	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto que necesita ser cambiado	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento genera inspección Se realiza trabajo de cambio de postes 	<p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quipera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	
21	Reparación de redes de medio y bajo voltaje	Reparación de conductores de las redes de medio y bajo voltaje que en su mayoría son de tipo simple	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto en donde se tenga estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento genera trabajo de reparación 	<p>Arreglo de conductores lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	Arreglo de conductores entre 1 y 2 horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quipera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	
22	Cambio de redes de medio y bajo voltaje	Cambio de conductores de las redes de medio y bajo voltaje que en su mayoría son de tipo simple	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto en donde se tenga estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento genera inspección Se realiza trabajo de cambio de redes 	<p>Cambio de conductores en mal estado</p> <p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>	Dependiendo de lo que se realice recibir entre 4 cuotas que se genera	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quipera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 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 este procedimiento el mantenimiento está en la capacidad de realizar la infraestructura eléctrica, la misma que por distintos de nuevos proyectos de vivienda en algunas zonas completa la construcción de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario debe dirigirse al oficina de atención al cliente de la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> El usuario ingresa al oficina en persona de presidencia Presidencia remite a la Dirección Técnica Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la inspección Mantenimiento elabora el presupuesto Se emite el presupuesto al usuario para su pago Una vez cancelado el presupuesto el valor correspondiente para la realización Con la Factura de pago Mantenimiento realiza materiales y servicios trabajos de rehabilitación 	<p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>	Dependiendo de lo que se realice recibir entre 4 cuotas que se genera	5 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quipera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 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 de Cotacachi quedan sin el servicio de energía eléctrica, por situación de las protecciones del sistema (quema de fusibles)	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto en donde se tenga estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección del sector Mantenimiento realiza inspección Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de fusibles quemados para realizar el servicio al sector afectado 	<p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quipera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	
25	Visitas Técnicas a Subestaciones	Explicación general de la conformación y función de una Subestación	Solicitud de autorización dirigida a Presidencia Ejecutiva	Disponer de Equipo de Seguridad Personal	Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud y envía a la dirección	<p>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</p>	Sin costo	1 día	Ciudadanía en general	Subestaciones	<p>Miraflores de Mantua y Quipera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Subestaciones</p>	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	
26	Facilidad de Servicio Eléctrico	Proceso de facilidad para entrega de potencia y energía para servicio eléctrico	ingresar oficina a través de internet al portal Presidencia Ejecutiva	Nombre del proyecto: Nombre del usuario: Dirección: Cantón: Provincia: No. Poste de derivación: Coordenadas (X,Y) Pantalla requerida: Papel: Presentación: Teléfono: E-mail:	Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud y envía a la dirección	<p>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</p>	NA	48 horas	Privatistas, ciudadanía	Ingeniería y Construcción	<p>Miraflores de Mantua 44 y Quipera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 032922640, Ext. 211</p>	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA	71

27	Aprobación de proyectos eléctricos	Revisión y aprobación de proyectos, especificaciones y permisos	Ingeniero de proyecto y oficina de estudios de proyectos de Ingeniería Eléctrica	Factibilidad de servicio de energía eléctrica. Determinación de demanda. Regulación de calidad. Estudios de Asumiento. Planos de MV, MV, MV, AC. Ductos, Perforaciones	Presidencia Ejecutiva Dirección Técnica Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	72 horas	Previsión	Ingeniería y Construcción	Marque de Maicao 5-44 y Dague y Choboy. (33212465, Loc. 213	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA	47	47
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos.	Directo al Laboratorio	3 Capas del prototipo y garantía de fábrica, certificado de su calidad PQA	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectos, preventivos	Ingeniería y Construcción	Av. Orizaba - Subestación El Calvario 2813250	Correo electrónico, teléfono, chat en línea	No	NA	NA	64	64
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución de ELPCO	Mantener operativos los transformadores de distribución de ELPCO	DOS OPCIONES: 1. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Continuar operación de 2813250 (horas laborales)	* Dirección exacta (Número de distribución) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPDA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de transformadores	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 2.00, 3. Mantenimiento mayor (Institución de transformadores) 3.00.	Ciudadanía en General	1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía. 2. Que en laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Calvario 2813250 2. Call Center 281390 - 281494	Oficina S/E El Calvario 2813250	No	No	No	87	Anual 348 clientes
30	Operación y Mantenimiento de Sales Laborales de Subestación de ELPCO	Mantener operativos los sales laborales de distribución.	DOS OPCIONES: 1. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Continuar sales de MV E.V. laborales	* Dirección exacta (Número de distribución) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPDA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de sales laborales	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.30-20, 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 1.30.	Ciudadanía en General	1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía. 2. Que en laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Calvario 2813250 2. Call Center 281390 - 281494.	Oficina S/E El Calvario 2813250	No	No	No	30	Anual 120 clientes
31	Índice de Calidad del servicio. 1. Calidad del Producto. 2. Calidad del Servicio Técnico.	1. Determinación de Pasaderecho eléctrico (Votaje, TIO, POC, P). 2. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dague)	1. Determinación de Presidencia Ejecutiva (Dague)	* Cliente de ELPCO, a través de la necesidad de verificar la calidad de servicio.	Disposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	1. Datos Históricos 0.00 (siendo recibida la disposición) 2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación acordado)	Ciudadanía en General	1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía.	1. www.elpaco.com.ec 2813250	1. Oficina S/E El Calvario 2813250. Respuesta a través Quiboa	No	No	No	42	Anual 108 clientes
32	Arrendo de transformadores. Distantes	Instalación de transformadores para servicio eventual	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dague)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de poste	Inspección al sitio: 1. Se envía línea MV al sitio propuesto de arrendo. 2. Se hace red se comunica al poste	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	1. Costo de arrend. Mensualidad de 2. 3 días \$200 por mes. 2. Costo de arrend. 1. Falta de 1.3 días. \$142 por mes.	Introducidos después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía.	1. Presidencia Ejecutiva El Calvario 2813250.	2. Oficina S/E El Calvario 2813250.	No	No	No	12	Anual 48 clientes
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal inicia cuando se pide al Alcabaldo público recibir la disposición con el medio de trabajo proceden revisar los cables.	El personal inicia al recibir la disposición y se realiza la reparación de los cables.	Determinar las necesidades de material a ser requerido del cliente y atender.	Se realiza la disposición al grupo de distribución para que repare el trabajo, para lo cual realiza un informe al cliente y se realiza el trabajo, se verifica el material y se realiza la inspección.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.A.P.C. 2014	Dentro de las próximas 24 horas	Se realiza la disposición al grupo de distribución para que repare el trabajo, para lo cual realiza un informe al cliente y se realiza el trabajo, se verifica el material y se realiza la inspección.	Oficina Central - call center S/E El Calvario - Agencia de ELPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público E.E. 214 personal operario las 24 horas Ing. Carlos Cordero, Ing. Carlos Cordero, Ing. Wilmar Neco veloso 0995024063	Oficina Central - call center S/E El Calvario - Agencia de ELPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público E.E. 214 personal operario las 24 horas Ing. Carlos Cordero, Ing. Carlos Cordero, Ing. Wilmar Neco veloso 0995024063	Oficina central, vía telefónica (correo electrónico) Directiva mediante oficina de coordinación. Oficio: servicio por consultorio en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operario.	No	No se dispone	No se dispone	711	7637
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal cubre al recibir la copia de la solicitud de integración de proyecto al área que genera la disposición en la orden de liquidación final.	El personal cubre al recibir la copia de la solicitud de integración de proyecto al área que genera la disposición en la orden de liquidación final.	Reagrupa la solicitud de integración de proyecto del cliente y dispone su atención de inmediato.	Se realiza la disposición al grupo de distribución para que repare el trabajo, para lo cual realiza un informe al cliente y se realiza el trabajo, se verifica el material y se realiza la inspección.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.A.P.C. 2014	Dentro de las próximas 24 horas	Se realiza la disposición al grupo de distribución para que repare el trabajo, para lo cual realiza un informe al cliente y se realiza el trabajo, se verifica el material y se realiza la inspección.	Oficina Central - call center S/E El Calvario - Agencia de ELPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público E.E. 214 personal operario las 24 horas Ing. Carlos Cordero, Ing. Carlos Cordero, Ing. Wilmar Neco veloso 0995024063	Oficina Central - call center S/E El Calvario - Agencia de ELPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público E.E. 214 personal operario las 24 horas Ing. Carlos Cordero, Ing. Carlos Cordero, Ing. Wilmar Neco veloso 0995024063	Oficina central, vía telefónica (correo electrónico) Directiva mediante oficina de coordinación. Oficio: servicio por consultorio en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operario.	No	No se dispone	No se dispone	711	7637
35	Solicitud de Servicio Nuevo con medio voltaje y/o transformador. 1. Requerimiento de red en bajo voltaje. 2. Requerimiento de red en bajo voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento se pueda atender al servicio eléctrico, considerando la disponibilidad en la regulación No. ARCOND/002/15, para lo cual se realice: 1.1.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes a los requerimientos de un centro de transformación. 1.2.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.3.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva o formalmente, donde conste: Nombre del postulante o representante del barrio, edificio. Día o más número de habitantes de la zona. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 4. Realizar el estudio eléctrico detallado de la inspección realizada en una línea o HTA en el oficio.	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 4. Realizar el estudio eléctrico detallado de la inspección realizada en una línea o HTA en el oficio.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Una vez que el personal produce o custodia la información (Proyectos) 1.- Se envía a la máxima autoridad para la firma de la requisição a quien hace diligencia oportunamente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Maicao 5-44 y Dague y Choboy Piso 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Jefatura de Proyectos. 032012-646305960 E.ec. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	97	186
36	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico. 1. Requerimiento de mejoramiento de la red eléctrica en un barrio o zona. 2. Requerimiento de mejoramiento de la red eléctrica en un barrio o zona.	Se considera mejoramiento a todos aquellos casos en que el mejoramiento de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y represente un riesgo para los usuarios del sistema o para las empresas de la empresa, para lo cual se realice: 1.1.- Un estudio preliminar de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado físico de la infraestructura eléctrica y las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la red existente se encuentra en un estado de deterioro que represente un riesgo para los usuarios del sistema o para las empresas de la empresa, para lo cual se realice: 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras. Se considera mejoramiento a todos aquellos casos en que el mejoramiento de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y represente un riesgo para los usuarios del sistema o para las empresas de la empresa, para lo cual se realice: 1.1.- Un estudio preliminar de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado físico de la infraestructura eléctrica y las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la red existente se encuentra en un estado de deterioro que represente un riesgo para los usuarios del sistema o para las empresas de la empresa, para lo cual se realice: 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras. Se considera mejoramiento a todos aquellos casos en que el mejoramiento de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y represente un riesgo para los usuarios del sistema o para las empresas de la empresa, para lo cual se realice: 1.1.- Un estudio preliminar de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado físico de la infraestructura eléctrica y las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la red existente se encuentra en un estado de deterioro que represente un riesgo para los usuarios del sistema o para las empresas de la empresa, para lo cual se realice: 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva o formalmente, donde conste: Nombre del postulante o representante del barrio, edificio. Día o más número de habitantes de la zona. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 4. Realizar el estudio eléctrico detallado de la inspección realizada en una línea o HTA en el oficio.	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 4. Realizar el estudio eléctrico detallado de la inspección realizada en una línea o HTA en el oficio.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Una vez que el personal produce o custodia la información (Proyectos) 1.- Se envía a la máxima autoridad para la firma de la requisição a quien hace diligencia oportunamente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Maicao 5-44 y Dague y Choboy Piso 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Jefatura de Proyectos. 032012-646305960 E.ec. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	18	75
37	Solicitud de Alumbrado Público Central. 1. Requerimiento de alumbrado público central. 2. Requerimiento de mejoramiento de la red eléctrica en un barrio o zona.	Se considera alumbrado público central a la iluminación de vías públicas, para proyectos de personas y/o vehículos.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva o formalmente, donde conste: Nombre del postulante o representante del barrio, edificio. Día o más número de habitantes de la zona. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 4. Realizar el estudio eléctrico detallado de la inspección realizada en una línea o HTA en el oficio.	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 4. Realizar el estudio eléctrico detallado de la inspección realizada en una línea o HTA en el oficio.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Una vez que el personal produce o custodia la información (Proyectos) 1.- Se envía a la máxima autoridad para la firma de la requisição a quien hace diligencia oportunamente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Maicao 5-44 y Dague y Choboy Piso 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Jefatura de Proyectos. 032012-646305960 E.ec. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	49	98

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

PROCESADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

COORDINADOR DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

COORDINADOR DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

NUMERO TELEFÓNICO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

PROCESADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

COORDINADOR DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

COORDINADOR DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

NUMERO TELEFÓNICO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____