

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la cual ciudadanos para la obtención del servicio.)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde 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)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Indicar para direcciones en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	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 line)	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	Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo	Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copia de cédula de identidad y parental o parental otorgada al propietario de bien inmueble. No mantener aludada en ELECOSA. Formulario de Fidei. Cemento Electrico.	Recepción y Verificación de los requisitos. Generación de la solicitud por inspección. Aprobación de la medición. Instalación del medidor.	Centro de atención al cliente -CAC Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Salade Lurín a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Riquelme Lurín a viernes de 09:00 a 13:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Saquell Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Saghen Domingo a viernes de 09:00 a 13:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. La Maná Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Paez Lurín, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	Adas	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	LATAQUINGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Orellana • +012 802 498 SAICEDO • Av. Olmedo y Padre Salado • +012 728 231 PUJIL • Patachco y Bolívar • +012 722 712 SAQUISILBI • Abán Calentayn y Barro • +012 721 029 SIGOCHO • Velasco Barro y Rodrigo Huariaca • +012 724 296 LA MANA • Esguero Espejo y Gonzales Suarez • +012 695 585 PANGUIA • Los Barrochillos Toay y Suarez • +012 684 301	No	No	No	1,746		
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo	Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copia de cédula y parental otorgada al propietario de bien inmueble. No mantener aludada en ELECOSA. Formulario de Fidei. Cemento Electrico. Formulario de Fidei. Contribución municipal. En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Municipal.	Recepción y verificación de los requisitos. Aprobación de la solicitud por inspección. Aprobación de la medición. Instalación del medidor.	Centro de atención al cliente -CAC Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Salade Lurín a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Riquelme Lurín a viernes de 09:00 a 13:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Saquell Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Saghen Domingo a viernes de 09:00 a 13:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. La Maná Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Paez Lurín, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	Adas	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	LATAQUINGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Orellana • +012 802 498 SAICEDO • Av. Olmedo y Padre Salado • +012 728 231 PUJIL • Patachco y Bolívar • +012 722 712 SAQUISILBI • Abán Calentayn y Barro • +012 721 029 SIGOCHO • Velasco Barro y Rodrigo Huariaca • +012 724 296 LA MANA • Esguero Espejo y Gonzales Suarez • +012 695 585 PANGUIA • Los Barrochillos Toay y Suarez • +012 684 301	No	No	No	53		
3	Solicitud de cambio de titularidad personal natural	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copia de cédula y parental otorgada al propietario del bien inmueble. No mantener aludada en ELECOSA. Formulario de Fidei. Cemento Electrico. Formulario de Fidei. Contribución municipal. En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Municipal.	Recepción y verificación de los requisitos. Aprobación de la solicitud por inspección. Aprobación de la medición. Instalación del medidor.	Centro de atención al cliente -CAC Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Salade Lurín a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Riquelme Lurín a viernes de 09:00 a 13:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Saquell Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Saghen Domingo a viernes de 09:00 a 13:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. La Maná Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Paez Lurín, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	20 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	LATAQUINGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Orellana • +012 802 498 SAICEDO • Av. Olmedo y Padre Salado • +012 728 231 PUJIL • Patachco y Bolívar • +012 722 712 SAQUISILBI • Abán Calentayn y Barro • +012 721 029 SIGOCHO • Velasco Barro y Rodrigo Huariaca • +012 724 296 LA MANA • Esguero Espejo y Gonzales Suarez • +012 695 585 PANGUIA • Los Barrochillos Toay y Suarez • +012 684 301	No	No	No	274		
4	Solicitud de cambio de titularidad personal jurídica	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copia de cédula y parental otorgada al propietario de bien inmueble. No mantener aludada en ELECOSA. Formulario de Fidei. Cemento Electrico. Formulario de Fidei. Contribución municipal. En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Municipal.	Recepción y Verificación de los requisitos. Aprobación del cambio de titular. Aprobación de la medición. Instalación del medidor.	Centro de atención al cliente -CAC Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Salade Lurín a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Riquelme Lurín a viernes de 09:00 a 13:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Saquell Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Saghen Domingo a viernes de 09:00 a 13:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. La Maná Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Paez Lurín, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	25 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	LATAQUINGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Orellana • +012 802 498 SAICEDO • Av. Olmedo y Padre Salado • +012 728 231 PUJIL • Patachco y Bolívar • +012 722 712 SAQUISILBI • Abán Calentayn y Barro • +012 721 029 SIGOCHO • Velasco Barro y Rodrigo Huariaca • +012 724 296 LA MANA • Esguero Espejo y Gonzales Suarez • +012 695 585 PANGUIA • Los Barrochillos Toay y Suarez • +012 684 301	No	No	No	53		
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la lectura, consumo y volúmenes a pagar	Atención al Centro de Atención al Cliente	Copias del recibo del medidor y factura (OPRARC)	Recepción del reclamo. Inspección en terreno. Medición del medidor. Aprobación del reclamo. Revisión de la cuenta. Evaluación del reclamo. Informe al cliente.	Centro de atención al cliente -CAC Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Salade Lurín a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Riquelme Lurín a viernes de 09:00 a 13:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Saquell Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Saghen Domingo a viernes de 09:00 a 13:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. La Maná Lurín a viernes de 09:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Paez Lurín, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	Entre las 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	LATAQUINGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Orellana • +012 802 498 SAICEDO • Av. Olmedo y Padre Salado • +012 728 231 PUJIL • Patachco y Bolívar • +012 722 712 SAQUISILBI • Abán Calentayn y Barro • +012 721 029 SIGOCHO • Velasco Barro y Rodrigo Huariaca • +012 724 296 LA MANA • Esguero Espejo y Gonzales Suarez • +012 695 585 PANGUIA • Los Barrochillos Toay y Suarez • +012 684 301	No	No	No	1364		

<p>31</p>	<p>Reemplazo y cambio de medidores, en el caso de lecturas erróneas.</p>	<p>Colocación del sistema de medición al facturado exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>Asesorar 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 Formular solicitud en planillas Dirección correcta con un cupón de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de matrículas y programación Cobro de actualización de parámetro Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Meléndez Lomas a viernes de 07:00 a 16:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Páez Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sigales Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. La Mante Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Páez Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si amerita cambio de medidor el costo es el doble de la actualización de parámetro que depende de la carga instalada.</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a Internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias La Mans, Sigales y Parque 	<p>LATAQUINA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Mañana y Sanchar de Orellana • +012 802 458 SAUCEDO • Av. Otello y Padre Salgado • +012 735 211 PUJÍ • Páez y Bolívar • +012 732 712 SAQUISILÍ • Agustín Calderón y Barroero • +012 732 029 SIGONDO • Valcayo Barro y Rodrigo Huamán • +012 734 296 LA MANA • Espinosa Dujay y Gonalves Suarez • +012 695 585 PANQUIA • Los Beneditos Toay y Suarez • +012 684 303</p>	<p>Módulo de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>121</p>	<p>1345</p>
<p>32</p>	<p>Comprobación de Mediciones</p>	<p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>	<p>Asesorar al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Datos del cliente Dirección correcta. Cupón y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo El personal operativo de campo a la verificación para ir a realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención ciudadana -CAC • De Lunes a viernes de 07:00 a 16:00 (prestación del servicio) • De Lunes a viernes de 07:00 a 13:00 (prestación de subsidios)</p>	<p>Si concuerda</p>	<p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	<p>LATAQUINA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Mañana y Sanchar de Orellana • +012 802 458 SAUCEDO • Av. Otello y Padre Salgado • +012 735 211 PUJÍ • Páez y Bolívar • +012 732 712 SAQUISILÍ • Agustín Calderón y Barroero • +012 732 029 SIGONDO • Valcayo Barro y Rodrigo Huamán • +012 734 296 LA MANA • Espinosa Dujay y Gonalves Suarez • +012 695 585 PANQUIA • Los Beneditos Toay y Suarez • +012 684 303</p>	<p>Módulo de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>46</p>	<p>465</p>
<p>33</p>	<p>Servicios ocasionales</p>	<p>Dotación de energía eléctrica del fono segura y fíat para eventos, festividades o actividades comerciales, industriales temporales.</p>	<p>Solicitud en el Departamento de Control de Energía</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copie de cédula y pasaporte de solicitud del solicitante Centro telefónico adjuntar copia de servicio eléctrico (Si procede) Dirección correcta con un cupón de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de presupuesto para el consumo estimado (Si procede) Cobro del consumo Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Meléndez Lomas a viernes de 07:00 a 16:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Páez Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sigales Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. La Mante Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Páez Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>El costo depende del consumo de energía eléctrica</p>	<p>24 Horas</p>	<p>Ciudadana en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención al Cliente -CAC Agencias de cada cantón 	<p>LATAQUINA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Mañana y Sanchar de Orellana • +012 802 458 SAUCEDO • Av. Otello y Padre Salgado • +012 735 211 PUJÍ • Páez y Bolívar • +012 732 712 SAQUISILÍ • Agustín Calderón y Barroero • +012 732 029 SIGONDO • Valcayo Barro y Rodrigo Huamán • +012 734 296 LA MANA • Espinosa Dujay y Gonalves Suarez • +012 695 585 PANQUIA • Los Beneditos Toay y Suarez • +012 684 303</p>	<p>Centro de Atención al Cliente -CAC, módulos de Control del Energía y Agencias de cada cantón</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>91</p>	<p>934</p>
<p>34</p>	<p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento de retiro de medidores para suspensión de facturación</p>	<p>Asesorar al Centro de Atención al Cliente, Agencias de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formulario para poder el servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias Expediente al día en los papeles Copie de la cédula de ciudadanía 	<ol style="list-style-type: none"> Ingreso de datos de la solicitud presentada por el cliente Entrega de orden de trabajo al personal operativo Ingreso de material a la oficina general y laboratoria de mediciones para su calibración. Comunicación, verificación informe del medidor Retiro de retiro de laboratorios Elaboración de documento para liquidación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Meléndez Lomas a viernes de 07:00 a 16:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Páez Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sigales Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. La Mante Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Páez Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratis</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadana en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAQUINA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Mañana y Sanchar de Orellana • +012 802 458 SAUCEDO • Av. Otello y Padre Salgado • +012 735 211 PUJÍ • Páez y Bolívar • +012 732 712 SAQUISILÍ • Agustín Calderón y Barroero • +012 732 029 SIGONDO • Valcayo Barro y Rodrigo Huamán • +012 734 296 LA MANA • Espinosa Dujay y Gonalves Suarez • +012 695 585 PANQUIA • Los Beneditos Toay y Suarez • +012 684 303</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>116</p>	<p>396</p>
<p>35</p>	<p>Sólo por banco</p>	<p>Inclusión al sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha</p>	<p>Asesorar a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formulario para poder el servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias Expediente al día en los papeles Copie de la cédula de ciudadanía y pasaporte de solicitud 	<ol style="list-style-type: none"> Ingreso de datos del cliente al sistema operacional Generación de reporte para el banco del Pichincha para los MÓDULOS de facturación Comunicación de reporte a través del portal del Banco Pichincha para proceder con los cobros a través de ventanilla de mensajería 	<p>Centro de atención ciudadana -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00</p>	<p>Gratis</p>	<p>Instantáneo</p>	<p>Clientes que mantengan cuentas en el Banco del Pichincha</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAQUINA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Mañana y Sanchar de Orellana • +012 802 458</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>

21	Aprobación de proyectos eléctricos	Revisión y aprobación de proyectos elaborados por el contratista	Ingeniero el proyecto y oficina técnica de asistencia técnica	Presidencia Ejecutiva	Facilidad de servicio	Mano de obra Determinación de demanda Regulación de voltaje Estudio de balanceo Plano de MV, MV, AF, AC Diseño, presupuesto	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	72 horas	Proyectista	Ingeniería y Construcción	Marquía de Maena 5-44 y Dujay y Chibola 020232401, Et. 211	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA	34	81
22	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos	Director de Laboratorio	Director de Laboratorio	Facilidad de servicio	La Unidad recibe la información, verifica el cumplimiento del trabajo y el grupo de trabajo es autorizado para el mantenimiento	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectista, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Dujay, Subestación El Calvario 2813250	Correo electrónico, teléfono, chat en línea	No	NA	NA	29	93
23	Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución de EIEPCO	Mantener operativos los transformadores de distribución	DOC OPCIONES: 1. Consultar al CALL CENTER de EIEPCO (385 días del año) 2. Comunicación directa al 2813250 (horas laborales)	DOC OPCIONES: * Dirección exacta (nombre de la oficina) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica el cumplimiento del trabajo y el grupo de trabajo es autorizado para el mantenimiento	Lunes a Viernes: 07:15:00 a 16:00:00	NA	1. Mantenimiento rutinario (Reparaciones) 2. Mantenimiento preventivo (mantenimiento de transformación) 3.30	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía. 2. Dos veces laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Calvario 2813250 2. Call Center 2813980 2814504	Oficina S/E El Calvario 2813250	No	No	No	87	142	
24	Operación y Mantenimiento de redes subterráneas de Distribución de EIEPCO	Mantener operativos las redes subterráneas de distribución. 2. Conectar redes de M.V.E.V subterráneas	DOC OPCIONES: 1. Consultar al CALL CENTER de EIEPCO (385 días del año) 2. Comunicación directa al 2813250 (horas laborales)	DOC OPCIONES: * Dirección exacta (nombre de la oficina) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica el cumplimiento del trabajo y el grupo de mantenimiento de Redes subterráneas	Lunes a Viernes: 07:15:00 a 16:00:00	NA	1. Mantenimiento rutinario (Reparaciones) 2. Mantenimiento preventivo (mantenimiento de redes subterráneas) 3.30	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía. 2. Dos veces laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Calvario 2813250. 2. Call Center 2813980 2814504	Oficina S/E El Calvario 2813250	No	No	No	33	63	
25	Índices de Calidad del servicio. 1. Calidad del Producto. 2. Calidad del Servicio Técnico.	1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, FREQ, FACT, FI) 2. Determinación de frecuencia y tiempo de interrupción en redes de distribución (EMEC, ITM)	1. Consultar al través de Presidencia Ejecutiva. (Código)	* Cliente de EIEPCO SA, y tener la necesidad de verificar la calidad del servicio.	Disposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T.	Lunes a Viernes: 07:15:00 a 16:00:00	NA	1. Datos históricos de 30 días (datos recibidos la disposición) 2. Datos por obtener 8 días (último tiempo de regulación a través de SDCS)	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía.	1. www.eiepcos.com.ec: 2813250	1. Oficina S/E El Calvario 2813250 2. Oficina S/E El Calvario 2813250 3. Oficina S/E El Calvario 2813250	No	No	No	45	87	
26	Atendidos de transformadores Ososavinas	Instalación de transformadores para servicio ocasional	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva. (Código)	Solicitud a Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de calle	Solicitud a Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de calle	Lunes a Viernes: 07:15:00 a 16:00:00	NA	1. Costo de traslado. Máximo de 3.5 días \$200 por hora. 2. Costo de traslado. Máximo de 3.5 días \$350 por hora.	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía.	1. Unidad de Calidad energía S/E El Calvario 2813250	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Calvario 2813250	No	No	No	23	35	
27	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso inicia cuando el jefe de Alcantarilla publica mediante disposición y con un copia de trabajo presentando los datos.	1. Ejecutar una inspección al sitio. 2. Determinar las necesidades de materiales a su vez preparar solicitud del cliente y ordenar trabajos.	Determinar las necesidades de materiales a su vez preparar solicitud del cliente y ordenar trabajos.	Entrega la disposición al grupo de alumbrado para la ejecución del trabajo, para lo cual se realiza la solicitud de servicio de Alcantarilla Pública mediante disposición general y Resolución, se va la disposición de materiales, ordenar y ordenar equipos de Alumbrado instalados en Alcantarilla Pública de Cotacachi.	Lunes a Viernes 7:30 AM- 18:00 PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL EIEPCO S.A. S4PU 2023	Entre de los 24 horas	24 horas	Alcantarilla Pública / Área de Alumbrado Público	Oficina Cotacachi - call center S/E El Calvario. Agencia de Alumbrado Público de 24 horas personal operando las 24 horas Tel: Cotacachi 099270774 Tel: Oficina Cotacachi 0992834053	Oficina Cotacachi vía telefónica - correo electrónico - visitas - mediante Alcantarilla Pública - atención personalizada en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operando.	No	No se dispone	No se dispone	711	7657	
28	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso culmina cuando el jefe de Área publica el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que ordena la realización de la liquidación final.	1. Ejecutar una inspección al sitio. 2. Recibir la solicitud de ejecución de trabajos del cliente y disponer su orden de trabajo.	Recibir la solicitud de ejecución de trabajos del cliente y disponer su orden de trabajo.	Realizan pruebas eléctricas para verificar el funcionamiento de alumbrado de la falla. Si la falla se encuentra en la lámpara cambian los equipos quemados en el sitio de la falla y se repasan el cuadro entre un sistema de alumbrado eléctrico según la avencia presentando los materiales necesarios.	Lunes a Viernes 7:30 AM- 18:00 PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL EIEPCO S.A. S4PU 2023	Entre de los 24 horas	24 horas	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Cotacachi - call center S/E El Calvario. Agencia de Alumbrado Público de 24 horas personal operando las 24 horas Tel: Cotacachi 099270774 Tel: Oficina Cotacachi 0992834053	Oficina Cotacachi vía telefónica - correo electrónico - visitas - mediante Alcantarilla Pública - atención personalizada en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operando.	No	No se dispone	No se dispone	711	7657	
29	Solicitud de Servicio Nuevo con: 1. Requerimiento de Red en punto de trabajo y/o transformador. 2. Requerimiento de Red en bajo voltaje.	Se considera servicio nuevo, si todos aquellos casos en que el requeriente no puede acceder al servicio eléctrico, considerando el establecimiento de la regulación No. ANEEL/02/21, para lo cual se requiere: 1.1. Estimación de red en punto de trabajo, con circuitos eléctricos y coordinación de obra, considerando el requerimiento de red en punto de trabajo y/o transformador. 1.2. El momento de un contrato de transformación, para solventar la demanda de energía solicitada por el usuario. 2.1. Estimación de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad del servicio eléctrico reglamentados por la ANEEL.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: 1.1. Nombre del propietario, nombre del representante, cédula, dirección y número de teléfono. 1.2. Asistir a la oficina de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 1.3. Recibir copia de los datos de los usuarios que requieren servicio. 1.4. Retener el informe técnico detallado de la inspección realizada (contiene un frase o retiro en off-line).	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: 1.1. Nombre del propietario, nombre del representante, cédula, dirección y número de teléfono. 1.2. Asistir a la oficina de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 1.3. Recibir copia de los datos de los usuarios que requieren servicio. 1.4. Retener el informe técnico detallado de la inspección realizada (contiene un frase o retiro en off-line).	1. La solicitud llega a la misma autoridad de la institución o delegada. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. (Proyectos) 3. Se emite la máxima autoridad para la firma de la Proyección, con la firma de la autoridad a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al el solicitante.	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 oficina de Proyectos.	Marquía de Maena 5-44 y Dujay y Chibola	Plaz. 26, Oficina de Estudios Tecnológicos económicos, telefónica de Proyectos E.I. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica	41	41
30	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico. 1. Requerimiento de Remodelación. 2. Requerimiento de Reaprovechamiento.	Se considera remodelación, si todos aquellos casos en que la infraestructura física de la red eléctrica se encuentra en estado de deterioro y representa un riesgo para los usuarios del sistema y para los equipos de la empresa, para lo cual se requiere: 1.1. Un estudio minucioso de la red eléctrica, evaluando el estado físico de la infraestructura eléctrica y de las prestaciones de los circuitos eléctricos, así como también eléctrica se encuentran en perfectas condiciones, se considera como un proyecto de reaprovechamiento. 1.2. El estado completo de la red eléctrica que emplean los usuarios. Se considera reaprovechamiento, si todos aquellos casos que las prestaciones de la red eléctrica se encuentran	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: 1.1. Nombre del propietario o representante del barrio, cédula, dirección y número de teléfono. 1.2. Asistir a la oficina de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 1.3. Recibir copia de los datos de los usuarios que requieren servicio. 1.4. Retener el informe técnico detallado de la inspección realizada (contiene un frase o retiro en off-line).	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: 1.1. Nombre del propietario o representante del barrio, cédula, dirección y número de teléfono. 1.2. Asistir a la oficina de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 1.3. Recibir copia de los datos de los usuarios que requieren servicio. 1.4. Retener el informe técnico detallado de la inspección realizada (contiene un frase o retiro en off-line).	1. La solicitud llega a la misma autoridad de la institución o delegada. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. (Proyectos) 3. Se emite la máxima autoridad para la firma de la Proyección, con la firma de la autoridad a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al el solicitante.	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 oficina de Proyectos.	Marquía de Maena 5-44 y Dujay y Chibola	Plaz. 26, Oficina de Estudios Tecnológicos económicos, telefónica de Proyectos E.I. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica	56	56
31	Solicitud de Alumbrado Público General. 1. Requerimiento de expansión del servicio de alumbrado. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado.	Se considera remodelación, si todos aquellos casos que las prestaciones de la red eléctrica se encuentran	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: 1.1. Nombre del propietario o representante del barrio, cédula, dirección y número de teléfono. 1.2. Asistir a la oficina de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 1.3. Recibir copia de los datos de los usuarios que requieren servicio. 1.4. Retener el informe técnico detallado de la inspección realizada (contiene un frase o retiro en off-line).	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: 1.1. Nombre del propietario o representante del barrio, cédula, dirección y número de teléfono. 1.2. Asistir a la oficina de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 1.3. Recibir copia de los datos de los usuarios que requieren servicio. 1.4. Retener el informe técnico detallado de la inspección realizada (contiene un frase o retiro en off-line).	1. La solicitud llega a la misma autoridad de la institución o delegada. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. (Proyectos) 3. Se emite la máxima autoridad para la firma de la Proyección, con la firma de la autoridad a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al el solicitante.	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 oficina de Proyectos.	Marquía de Maena 5-44 y Dujay y Chibola	Plaz. 26, Oficina de Estudios Tecnológicos económicos, telefónica de Proyectos E.I. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica	30	30