

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio.)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen.)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la oficina de los 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 (Si/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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> <li>Pago de garantía de consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cédula de identidad y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Número de Pasa.</li> <li>Correo Electrónico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y Verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de la solicitud</li> <li>Inspección</li> <li>Aprobación de la Inspección</li> <li>Instalación del medidor</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC- Lomas</b> a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Salcedo</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. Riquelme</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 12:00 y domingos de 08:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. Sagasti</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Sepúlveda</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. La Maná</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Piquero</b> Martín, Pichilemu y Cueva de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	días	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariposa de Mañana y Sábana de Chileana</li> <li>+52 802 488</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Terrestre sector La Tabada</li> <li>+52 728 231</li> </ul> <p><b>PUIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pichincha y Bolívar</li> <li>+52 722 752</li> </ul> <p><b>SAQUENBU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abdo Calderón y Barroco</li> <li>+52 731 029</li> </ul> <p><b>SIGNOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valeuco tierra y Rodrigo Hurtado</li> <li>+52 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eugenio Espejo y González Suarez</li> <li>+52 695 585</li> </ul> <p><b>PANGUA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los Benavente Toray y Suarez</li> <li>+52 684 301</li> </ul>	No	No	No	1,561	1,561	
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> <li>Pago de garantía de consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Número de Pasa</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Copia del RUC</li> <li>Comprobante del Representante Legal</li> <li>Constancia compañía</li> <li>En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de la solicitud</li> <li>Inspección</li> <li>Aprobación de la Inspección</li> <li>Instalación del medidor</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC- Lomas</b> a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Salcedo</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. Riquelme</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 12:00 y domingos de 08:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. Sagasti</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Sepúlveda</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. La Maná</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Piquero</b> Martín, Pichilemu y Cueva de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	días	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariposa de Mañana y Sábana de Chileana</li> <li>+52 802 488</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Terrestre sector La Tabada</li> <li>+52 728 231</li> </ul> <p><b>PUIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pichincha y Bolívar</li> <li>+52 722 752</li> </ul> <p><b>SAQUENBU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abdo Calderón y Barroco</li> <li>+52 731 029</li> </ul> <p><b>SIGNOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valeuco tierra y Rodrigo Hurtado</li> <li>+52 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eugenio Espejo y González Suarez</li> <li>+52 695 585</li> </ul> <p><b>PANGUA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los Benavente Toray y Suarez</li> <li>+52 684 301</li> </ul>	No	No	No	7	7	
3	Solicitud de cambio de titularidad personal natural	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Mp. Grabación de la Inspección</li> <li>Mp. Instalación del medidor</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Cambio personal del 11 al 11 de cada mes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Comprobación de cambio de titular</li> <li>Grabación de cambio de titular</li> <li>Aprobación de cambio de titular</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC- Lomas</b> a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Salcedo</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. Riquelme</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 12:00 y domingos de 08:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. Sagasti</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Sepúlveda</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. La Maná</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Piquero</b> Martín, Pichilemu y Cueva 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 centro	<p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariposa de Mañana y Sábana de Chileana</li> <li>+52 802 488</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Terrestre sector La Tabada</li> <li>+52 728 231</li> </ul> <p><b>PUIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pichincha y Bolívar</li> <li>+52 722 752</li> </ul> <p><b>SAQUENBU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abdo Calderón y Barroco</li> <li>+52 731 029</li> </ul> <p><b>SIGNOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valeuco tierra y Rodrigo Hurtado</li> <li>+52 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eugenio Espejo y González Suarez</li> <li>+52 695 585</li> </ul> <p><b>PANGUA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los Benavente Toray y Suarez</li> <li>+52 684 301</li> </ul>	No	No	No	510	510	
4	Solicitud de cambio de titularidad personal jurídica	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Copias escritura</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Copia del RUC</li> <li>Mp Grabación del Representante legal</li> <li>Comprobante compañía</li> <li>En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial</li> <li>Antes personal del 11 al 11 de cada mes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Comprobación del cambio de titular</li> <li>Grabación del cambio de titular</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC- Lomas</b> a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Salcedo</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. Riquelme</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 12:00 y domingos de 08:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. Sagasti</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Sepúlveda</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. La Maná</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Piquero</b> Martín, Pichilemu y Cueva 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 centro	<p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariposa de Mañana y Sábana de Chileana</li> <li>+52 802 488</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Terrestre sector La Tabada</li> <li>+52 728 231</li> </ul> <p><b>PUIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pichincha y Bolívar</li> <li>+52 722 752</li> </ul> <p><b>SAQUENBU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abdo Calderón y Barroco</li> <li>+52 731 029</li> </ul> <p><b>SIGNOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valeuco tierra y Rodrigo Hurtado</li> <li>+52 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eugenio Espejo y González Suarez</li> <li>+52 695 585</li> </ul> <p><b>PANGUA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los Benavente Toray y Suarez</li> <li>+52 684 301</li> </ul>	No	No	No	1	1	
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicarse al Centro de Atención al Cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografía del número del medidor y factura (Opcional)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención del reclamo</li> <li>Inspección en terreno</li> <li>Análisis del reclamo</li> <li>Grabación del reclamo</li> <li>Identificación el usuario</li> <li>Grabación del reclamo</li> <li>Informe al cliente.</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC- Lomas</b> a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Salcedo</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. Riquelme</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 12:00 y domingos de 08:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. Sagasti</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Sepúlveda</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</b></p> <p><b>Mg. La Maná</b> Lomas a</p> <p><b>Viernes de 08:00 a 17:00</b></p> <p><b>Mg. Piquero</b> Martín, Pichilemu y Cueva 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 centro	<p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariposa de Mañana y Sábana de Chileana</li> <li>+52 802 488</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Terrestre sector La Tabada</li> <li>+52 728 231</li> </ul> <p><b>PUIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pichincha y Bolívar</li> <li>+52 722 752</li> </ul> <p><b>SAQUENBU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abdo Calderón y Barroco</li> <li>+52 731 029</li> </ul> <p><b>SIGNOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valeuco tierra y Rodrigo Hurtado</li> <li>+52 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eugenio Espejo y González Suarez</li> <li>+52 695 585</li> </ul> <p><b>PANGUA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los Benavente Toray y Suarez</li> <li>+52 684 301</li> </ul>	No	No	No	476	476	



<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor en el caso de lecturas irregulares.</p>	<p>Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud en el Departamento de Control de Energía</li> <li>Realizar el trabajo de cables de plomo</li> <li>Revisión correcta con un croquis de referencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Inspección en el sitio</li> <li>Generación de materiales y presupuesto</li> <li>Cableo de actualización de planta</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00                  Mag. Marcelo Luján                  viernes de 07:00 a 08:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. RFI Luján a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00                  Mag. Sagardi Luján a viernes de 08:00 a 17:00                  Mag. La Muela Luján a viernes de 08:00 a 15:00                  Mag. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si amerita cambio de repasar el estado al objeto de la actualización de planta que dependa de la carga instalada.</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a fachada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Control de Energía</li> <li>Agencias la Mansa, Sigheo y Piquero</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+512 802 498</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Tarraeta junto a la Tarraeta</li> <li>+512 792 211</li> </ul> <p><b>PUIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politecnia y Bolívar</li> <li>+512 752 752</li> </ul> <p><b>AGUIRRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abasco Calderón y Barrio</li> <li>+512 731 029</li> </ul> <p><b>SIGUROS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeco Tierra y Rodrigo Torralde</li> <li>+512 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+512 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+512 684 303</li> </ul>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>437</p> <p>193</p>
<p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p>	<p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Declaración del cliente</li> <li>Revisión correcta.</li> <li>Croquis y referencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Personal operativo de acuerdo a la planificación con el área a realizar el trabajo</li> <li>Reporte del trabajo realizado</li> </ul>	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC - (De Lunes a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00)</p> <p>De Lunes a viernes de 07:00 a 17:00 (dependiendo de solicitudes)</p>	<p>Si no es</p>	<p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Control de Energía</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+512 802 498</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Tarraeta junto a la Tarraeta</li> <li>+512 792 211</li> </ul> <p><b>PUIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politecnia y Bolívar</li> <li>+512 752 752</li> </ul> <p><b>AGUIRRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abasco Calderón y Barrio</li> <li>+512 731 029</li> </ul> <p><b>SIGUROS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeco Tierra y Rodrigo Torralde</li> <li>+512 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+512 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+512 684 303</li> </ul>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>54</p> <p>21</p>
<p>13</p> <p>Servicios ocasionales</p>	<p>Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para eventos, festividades o actividades comerciales e industriales temporales.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula y papelería de validación del subcontratista</li> <li>Como referencia adjuntar carta de servicio eléctrico (Si aplica)</li> <li>Revisión correcta con un croquis de referencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Inspección en el sitio</li> <li>Generación de presupuesto acorde al consumo estimado</li> <li>Cableo del consumo</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00                  Mag. Marcelo Luján                  viernes de 07:00 a 08:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. RFI Luján a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00                  Mag. Sagardi Luján a viernes de 08:00 a 17:00                  Mag. La Muela Luján a viernes de 08:00 a 15:00                  Mag. Piquero 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>Ciudadanía en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada ciudad</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+512 802 498</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Tarraeta junto a la Tarraeta</li> <li>+512 792 211</li> </ul> <p><b>PUIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politecnia y Bolívar</li> <li>+512 752 752</li> </ul> <p><b>AGUIRRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abasco Calderón y Barrio</li> <li>+512 731 029</li> </ul> <p><b>SIGUROS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeco Tierra y Rodrigo Torralde</li> <li>+512 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+512 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+512 684 303</li> </ul>	<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>278</p> <p>109</p>
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento de retiro de medidores para suspensión de facturación</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio formulado para acceder al servicio, mismo que es entregado en la oficina de Cartera y Agencias</li> <li>Encuentro en el día en los pagos</li> <li>Copias de la cédula de ciudadanía y papelería de validación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Personal operativo de acuerdo a la planificación con el área a realizar el trabajo</li> <li>Reporte del trabajo realizado</li> </ul>	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00                  Mag. Marcelo Luján                  viernes de 07:00 a 08:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi Luján a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00                  Mag. Sagardi Luján a viernes de 08:00 a 17:00                  Mag. La Muela Luján a viernes de 08:00 a 15:00                  Mag. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 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"> <li>Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+512 802 498</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Tarraeta junto a la Tarraeta</li> <li>+512 792 211</li> </ul> <p><b>PUIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politecnia y Bolívar</li> <li>+512 752 752</li> </ul> <p><b>AGUIRRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abasco Calderón y Barrio</li> <li>+512 731 029</li> </ul> <p><b>SIGUROS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeco Tierra y Rodrigo Torralde</li> <li>+512 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+512 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+512 684 303</li> </ul>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>194</p> <p>194</p>
<p>15</p> <p>Débito bancario</p>	<p>Inclusión al sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha</p>	<p>Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio formulado para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias</li> <li>Encuentro en el día en los pagos</li> <li>Copias de la cédula de ciudadanía y papelería de validación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Personal operativo de acuerdo a la planificación con el área a realizar el trabajo</li> <li>Reporte del trabajo realizado</li> </ul>	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC- Lunes 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"> <li>Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+512 802 498</li> </ul>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>12</p> <p>12</p>

16	Sello de firma de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para ventas de terrenos y construcción de cementerio	Atender a la Jefe de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario generado por el Municipio</li> <li>Documentos al día en el pago de servicios de energía eléctrica</li> <li>Documentos generados</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicios eléctricos</li> <li>Verificar si el titular de los pagos de energía eléctrica genera adeudos</li> <li>Una vez constatado que no posee adeudos, se procede con el sello en el formulario</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>Mg. Mariela Lora y Verónica de 07:00 a 08:00 y 17:00 a 18:00</li> <li>Mg. Magali Lora y Verónica de 08:00 a 18:00</li> <li>Mg. Susana Lora y Verónica de 08:00 a 17:00</li> <li>Mg. Susana Lora y Verónica de 08:00 a 17:00</li> <li>Mg. La Mela Lora y Verónica de 08:00 a 17:00</li> <li>Mg. Piedad Martín, Verónica y Lora de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul>	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p><b>LATAQUINA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+512 822 498</li> </ul> <p><b>SAUCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estación Terminal Tarapoto hacia La Tralla</li> <li>+512 170 111</li> </ul> <p><b>PISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chilca y Belvar</li> <li>+512 715 713</li> </ul> <p><b>LAGUAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adolfo Cabello y Barro</li> <li>+512 321 029</li> </ul> <p><b>SIGOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Yacuzzi Barrera y Rodrigo Hurtado</li> <li>+512 124 266</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eugenio Espejo y González Suárez</li> <li>+512 895 585</li> </ul> <p><b>PANGUA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Av. Bolívar y</li> </ul>	NO	NO	NO	540	540	
17	Cobro de pago	Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por montos superiores a USD 200.00	Atender a la Jefe de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cancelar el 50% de la deuda</li> <li>Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de validación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>En el sistema comenzar la gestión en código de cuenta para el financiamiento</li> <li>Agradar el convenio efectuado</li> <li>Generar el documento para la firma y liquidación del convenio</li> <li>Entrega de copia de convenio al usuario, en el que se detalla el monto, el plazo y las cuotas del convenio</li> <li>Signar de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>Mg. La Mela Lora y Verónica de 08:00 a 17:00</li> </ul>	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p><b>LATAQUINA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+512 822 498</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eugenio Espejo y González Suárez</li> <li>+512 895 585</li> </ul>	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	385	385
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores adeudados en cuentas suspendidas y cuentas activas que mantenga las cuentas	Atender a la Jefe de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a la que se va a transferir la deuda</li> <li>Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de validación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 pagarla de acuerdo a lo establecido con el cliente</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</li> </ul>	Gratuito	5 días hábiles	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p><b>LATAQUINA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+512 822 498</li> </ul>	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	1	1
19	Línea de fábrica	Autorizaciones línea de fábrica	Autorización de línea de fábrica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de trámite para EDIFICAR, emitido por el CAC Municipal del Cantón Ingapavica</li> <li>Formulario completo del trámite y presentación al CAC/CAC/CAC/Barrío, Percepción, Cantón, ciudad o cantón</li> <li>Máximo completo del profesional proyectista</li> <li>Matrícula del terreno (si proyectista edificio, que se observe las líneas eléctricas)</li> <li>Plan de obra en el pago de las planillas de luz.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se revisa el estado de cuenta bancaria de los pagos del servicio de luz eléctrica.</li> <li>Se verifica si el terreno a proyectar no está afectado por un proceso judicial, en el caso se realiza una profesional proyectista.</li> <li>Se emite el formulario de autorizaciones de línea de fábrica.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio María Lora y Verónica de 08:00 a 16:00 (17:00)</li> </ul>	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD Municipal	Jefatura de Estudios y Obras	<p>Edificio central ELIFCO S.A. - Calle Mariscal de Maza y Guzmán y Orellana</p>	Oficina Dirección Técnica	NO	-	-	180 unidades aprox.	-
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	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center se dirige a verificar a verificación de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento agota inspección</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de postes</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes a Domingo las 24 horas del día</li> </ul>	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Maza y Guzmán y Orellana</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono	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	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center se dirige a verificar a verificación de mantenimiento para reparación</li> <li>Mantenimiento agota trabajo de reparación</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arreglo de conductores roto Lunes a Domingo las 24 horas del día</li> </ul>	No tiene costo	Arreglo de conductores (roto) de 1 a 2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Maza y Guzmán y Orellana</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 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	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center se dirige a verificar a verificación de mantenimiento para reposición</li> <li>Mantenimiento agota reposición</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de redes</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes a Viernes, de 07:00 a 18:00</li> </ul>	Dependiendo de lo que se necesita reemplazar más el costo que se genera	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Maza y Guzmán y Orellana</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 una presentación al departamento de mantenimiento está en la capacidad de recibir la información eléctrica, la misma que por el diseño de nuevos proyectos de rehabilitación de algunos como cambio la construcción de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario debe ir a un oficina de presencia educativa el cual debe contar la dirección exacta de la red a rehabilitar, datos personales y código de postes.	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>El usuario agenda el oficio en presencia de presencia educativa</li> <li>Presidencia remite a la Dirección Técnica</li> <li>Dirección Técnica remite al Departamento de Mantenimiento</li> <li>Mantenimiento realiza la reparación</li> <li>Mantenimiento elabora presupuesto</li> <li>Se entrega presupuesto al usuario para su pago</li> <li>Usuario cancela en ventanilla el valor correspondiente para la rehabilitación</li> <li>Con la Factura de pago Mantenimiento agota operatividad y ejecuta trabajos de rehabilitación</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes a Viernes, de 07:00 a 18:00</li> </ul>	Dependiendo de lo que se necesita reemplazar más el costo que se genera	5 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Maza y Guzmán y Orellana</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Oficina, teléfono, institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
24	Instalación del Servicio Eléctrico	Por varios factores algunos sectores de la provincia del Cotacachi se quedan sin el servicio eléctrico, por situación de las protecciones del sistema (que sea de fusible)	Informe al Call Center en donde indicar la dirección, fecha, datos personales del sector donde está en servicio	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center se dirige a verificar a verificación de mantenimiento para instalación del sector</li> <li>Mantenimiento realiza el sector</li> <li>Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de fusibles quemados para recibir el servicio al sector afectado</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes a Domingo las 24 horas del día</li> </ul>	No tiene costo	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Maza y Guzmán y Orellana</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 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"> <li>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</li> </ul>	sin costo	1 día	Ciudadanía en general	Subestaciones	<p>Miraflores de Maza y Guzmán y Orellana</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	Emisión de facilidad de servicio eléctrico	Modelar una solicitud con formato establecido por ELIFCO S.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del propietario</li> <li>Nombre del usuario</li> <li>Dirección</li> <li>Cantón</li> <li>Percepción</li> <li>No. Frente de dirección</li> <li>Coordenadas (X,Y)</li> <li>Propósito</li> <li>Firma</li> <li>Propietario</li> <li>Teléfono</li> <li>Email</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento Inal Ingeniería y Construcción encargado de la emisión de la facilidad de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</li> </ul>	sin costo	72 horas	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	<p>Miraflores de Maza 5, 44 y Orellana y Orellana</p> <p>031323465, Cel. 313</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 Maicao 5-44 y Dajupay y Orobaro (0321)2465. Ext. 213	Oficina	No	NA	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. Orobaro - Subestación El Cabaño 281320	Cerro electrónico, teléfono, chat en línea	No	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 transformador o punto) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y dispone la ejecución de trabajo a través de la expedición de un boleto de intervención.	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (disposiciones 1, 2D), 2. Mantenimiento mayor (distribución y transformador) 3, 3D.	Ciudadanía en General	1. Of. Oficina S/E El Cabaño de calidad de energía. 2. Of. en laborables Call Center a través del personal de turno.	Oficina S/E El Cabaño 281320	No	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 sales) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y dispone la ejecución de trabajo a través de la expedición de un boleto de intervención.	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Prescripciones 1, 2D, 3D) 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 3, 3D.	Ciudadanía en General	1. Of. Oficina S/E El Cabaño de calidad de energía. 2. Of. en laborables Call Center a través del personal de turno.	Oficina S/E El Cabaño 281320	No	No	No	No	35	67	
31	Índice de Calidad del servicio.	1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, SFCA, FI) 2. Determinación de frecuencia y tiempo de interrupción en relación de distribución (FMI, TMI)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva. (Quipo)	* Cliente de ELEPCO, y tener la capacidad de verificar la calidad de servicio.	Exposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Datos Históricos 030 (Desde recibida la disposición) 2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación Acond. 0300)	Ciudadanía en General	1. Of. En Oficinas Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.elepcos.com.ec 281320	No	No	No	No	47	90	
32	Arrendo de transformadores de distribución	Instalación de transformadores para servicio eventual	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva. (Quipo)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de punto	1. Si existe línea M.V. se elabora presupuesto de arrendo. 2. Si no existe red se comunica al cliente	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	1. Costo de arrend. Mensualidad de 3.000 \$200 por mm. 2. Costo de arrend. 1 fuso de 1.3 días. \$142 por mm.	1. Inmediato después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En Oficinas Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Unidad de Calidad energía S/E El Cabaño 281320.	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Cabaño 281320.	No	No	No	26	40	
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso inicia cuando el jefe de Alumbrado público recibe la disposición y con la ejecución de trabajos proceder reanudar los trabajos.	El proceso inicia cuando el jefe de Alumbrado público recibe la disposición y con la ejecución de trabajos proceder reanudar los trabajos.	Determinar las necesidades de materiales y la necesidad de licitarlos.	El grupo de trabajo se reúne en el sitio de la obra para la ejecución de trabajos. Se verifica la necesidad de materiales y la necesidad de licitarlos.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. S.AFC 2018	Centro de las promesas 24 horas	Todo los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiará del servicio de Alumbrado Público vía, telefonía, correo electrónico, Internet, parques y demás espacios de funcionamiento instalados en Sistema Electrónico de Cobertura.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alumbrado Público Ext. 214 Ing. Carlos Cordero - celular: 099700774 Ing. Wilmer Neta - celular: 099240063	Oficinas centrales vía telefonía - correo empresarial Zimbra - mediante oficina de atención al cliente - atención personalizada en el área de Alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767	
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que gestionará la revisión y la liquidación final.	El proceso culmina cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que gestionará la revisión y la liquidación final.	Recepción la solicitud de ejecución de trabajos del cliente y dispone su atención inmediata.	Realizar pruebas eléctricas para verificar si hay fuente de energía y proteger la falla. Si la falla se encuentra en la línea se cambian los elementos dañados. En el caso de que la falla se encuentre en el circuito se va a reparar el cable mediante el uso de un equipo de soldadura eléctrica reparando la avería reemplazando los materiales necesarios.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. S.AFC 2018	Centro de las promesas 24 horas	Todo los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiará del servicio de Alumbrado Público vía, telefonía, correo electrónico, Internet, parques y demás espacios de funcionamiento instalados en Sistema Electrónico de Cobertura.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alumbrado Público Ext. 214 Ing. Carlos Cordero - celular: 099700774 Ing. Wilmer Neta - celular: 099240063	Oficinas centrales vía telefonía - correo empresarial Zimbra - mediante oficina de atención al cliente - atención personalizada en el área de Alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767	
35	Solicitud de Servicio Nuevo medio voltaje y transformado.	1. Requerimiento de fed en transformado. 2. Requerimiento de fed en medio voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de energía eléctrica, considerando la necesidad en la regulación, N.ARCOEN, DOU 25, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.2.- Requerimiento de energía eléctrica, considerando la necesidad en la regulación, N.ARCOEN, DOU 25, para la cual se requiere. 1.3.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.4.- Requerimiento de energía eléctrica, considerando la necesidad en la regulación, N.ARCOEN, DOU 25, para la cual se requiere. 1.5.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los motivos de calidad del servicio eléctrico implementados por N.ARCOEN.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio o comitente. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el reporte de la inspección. 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 delegado. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto). 3. Se genera la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maicao 5-44 y Dajupay y Orobaro Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, JEFATURA DE PROYECTOS 03201-4-640000000 Ext. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41	
36	Solicitud de Servicio nuevo voltaje y transformado.	1. Requerimiento de fed en transformado. 2. Requerimiento de fed en medio voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de energía eléctrica, considerando la necesidad en la regulación, N.ARCOEN, DOU 25, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio y bajo voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.2.- Requerimiento de energía eléctrica, considerando la necesidad en la regulación, N.ARCOEN, DOU 25, para la cual se requiere. 1.3.- Dimensiones de red en medio y bajo voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.4.- Requerimiento de energía eléctrica, considerando la necesidad en la regulación, N.ARCOEN, DOU 25, para la cual se requiere. 1.5.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los motivos de calidad del servicio eléctrico implementados por N.ARCOEN.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio o comitente. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el reporte de la inspección. 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 delegado. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto). 3. Se genera la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maicao 5-44 y Dajupay y Orobaro Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, JEFATURA DE PROYECTOS 03201-4-640000000 Ext. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56	
37	Solicitud de Alumbrado Público General.	1. Requerimiento de alumbrado público general. 2. Requerimiento de alumbrado público para vehículos.	Se considera alumbrado público general, a la iluminación de vías públicas, parques, áreas de recreación y vehículos.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio o comitente. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el reporte de la inspección. 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 delegado. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto). 3. Se genera la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maicao 5-44 y Dajupay y Orobaro Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, JEFATURA DE PROYECTOS 03201-4-640000000 Ext. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	30	30	

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

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FORMA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  
 RESPONDEDOR DE LA INFORMACIÓN: INSTITUCIÓN:  
 UNIDAD PRESIDENTA DE LA INFORMACIÓN: OFICINA:  
 RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: NOMBRE Y APELLIDOS:  
 CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:  
 NOMBRE DEL SERVIDOR DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:  
 DIRECCIÓN CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:  
 NOMBRE DEL SERVIDOR DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:  
 DIRECCIÓN CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: