

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguirse y el canal por el cual se obtiene el servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que debe seguirse para la obtención del servicio y donde se obtienen)	Presupuesto interno que exige el servicio	Horario de atención al público (Distribuido día a día de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiaria o usuarios del servicio (Especificar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Militar)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Tiempo y medios de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Se debe especificar el punto de inicio del sitio web y de dónde se puede acceder)	Tiempo de entrega de la documentación (Especificar en porcentajes, días, horas, minutos, segundos, etc. Por ejemplo, 1 hora y 15 minutos)	Servicio Automatizado (%)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por correo electrónico	Número de canales (líneas que atienden al servicio en el sitio por todo el mundo)	Número de canales (líneas que atienden al servicio en el sitio)
1	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica personal natural	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica personal natural	Presentar la documentación en Atención al Cliente y pago de garantía de consumo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copie de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copie de recibos y pagadas de la instalación de línea inmovilizable.</li> <li>Formulario de inscripción emitido por la Inspección Municipal de Medición.</li> <li>Copie de No reanudar deudas en IRRICA.</li> <li>Formulario de inscripción emitido por el Representante Legal o el titular de una institución de crédito en caso de Acuerdo Municipal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención y verificación de los requisitos.</li> <li>Emisión de la solicitud de inscripción.</li> <li>Asignación de la Inspección Municipal de Medición.</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente:</b> CAC Luján y CAC Agüero de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Módulo de atención:</b> Módulo de atención al cliente en el Centro de atención al cliente</p>	Gratis	6 días	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente CAC y Agencia de Cobranza	<p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p> <p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p> <p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p>	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente	No	No	No	1,822	1,822
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica personal jurídica	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica personal jurídica	Presentar la documentación en Atención al Cliente y pago de garantía de consumo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copie de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copie de recibos y pagadas de la instalación de línea inmovilizable.</li> <li>Formulario de inscripción emitido por la Inspección Municipal de Medición.</li> <li>Copie de No reanudar deudas en IRRICA.</li> <li>Formulario de inscripción emitido por el Representante Legal o el titular de una institución de crédito en caso de Acuerdo Municipal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención y verificación de los requisitos.</li> <li>Emisión de la solicitud de inscripción.</li> <li>Asignación de la Inspección Municipal de Medición.</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente:</b> CAC Luján y CAC Agüero de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Módulo de atención:</b> Módulo de atención al cliente en el Centro de atención al cliente</p>	Gratis	6 días	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente CAC y Agencia de Cobranza	<p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p> <p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p> <p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p>	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente	No	No	No	4	4
3	Solicitud de cambio de titularidad personal natural	Cambio de titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copie de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario.</li> <li>Copie de recibos y pagadas de la instalación de línea inmovilizable.</li> <li>Formulario de inscripción emitido por la Inspección Municipal de Medición.</li> <li>Copie de No reanudar deudas en IRRICA.</li> <li>Formulario de inscripción emitido por el Representante Legal o el titular de una institución de crédito en caso de Acuerdo Municipal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención y verificación de los requisitos.</li> <li>Emisión de la solicitud de inscripción.</li> <li>Asignación de la Inspección Municipal de Medición.</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente:</b> CAC Luján y CAC Agüero de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Módulo de atención:</b> Módulo de atención al cliente en el Centro de atención al cliente</p>	50 pesos	20 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente CAC y Agencia de Cobranza	<p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p> <p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p> <p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p>	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente	No	No	No	277	277
4	Solicitud de cambio de titularidad personal jurídica	Cambio de titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copie de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario.</li> <li>Copie de recibos y pagadas de la instalación de línea inmovilizable.</li> <li>Formulario de inscripción emitido por la Inspección Municipal de Medición.</li> <li>Copie de No reanudar deudas en IRRICA.</li> <li>Formulario de inscripción emitido por el Representante Legal o el titular de una institución de crédito en caso de Acuerdo Municipal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención y verificación de los requisitos.</li> <li>Emisión de la solicitud de inscripción.</li> <li>Asignación de la Inspección Municipal de Medición.</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente:</b> CAC Luján y CAC Agüero de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Módulo de atención:</b> Módulo de atención al cliente en el Centro de atención al cliente</p>	50 pesos	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente CAC y Agencia de Cobranza	<p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p> <p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p> <p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p>	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente	No	No	No	3	3
5	Resolución por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, consumo y valores a pagar	Atender al Centro de Atención al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografía del número del medidor y vector. (Distracks)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención y verificación de los requisitos.</li> <li>Emisión de la solicitud de inscripción.</li> <li>Asignación de la Inspección Municipal de Medición.</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente:</b> CAC Luján y CAC Agüero de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Módulo de atención:</b> Módulo de atención al cliente en el Centro de atención al cliente</p>	50 pesos	Urbano 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente CAC y Agencia de Cobranza	<p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p> <p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p> <p><b>LA RINCUNA</b></p> <p>Elaboración de Oficio del Jefe de Atención al Cliente y Elaboración de Materiales de Cobranza</p>	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente	No	No	No	1210	1210

6	Mantenimiento de cables y conexiones en el domicilio	Revisión de cables y reparaciones de los sistemas de medición de consumo	Asesorar al Cliente de Atención al Cliente en materia de tarifas, facturación y otros servicios de interés. 15312624. Ext. 3101 y 3102	<p>•Alfombras de moquette o carpetas.</p> <p>•Pintar y pintar de nuevo las paredes de las habitaciones de los baños y reparación de las paredes del grupo de baños.</p> <p>•Reparación de la instalación del cable de televisión.</p>	<p>•Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Gabriela Luna a Jueves de 07:00 a 16:00 y el Domingo de 07:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Pablito Luna viernes de 08:00 a 18:00 y el Domingo de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Saphira Luna a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Saphira Domingo a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. La Mami Luna a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Pangua Martín, Jueves de 07:00 a 15:30 y el Domingo de 07:00 a 17:00</p>	<p>• Si amerita cambio de material se cotiza al calor de la gestión de consumo.</p>	<p>• 03 horas, 30 min. 1 hora</p>	<p>• Ciudadanía en general</p>	<p>• Centro de Atención al Cliente CAC y Agencia de cobro</p>	<p>•LAINCIMA</p> <p>• Ubicación: Oficina del Centro de Atención al Cliente</p> <p>• Calle Mariposa de Matamoros y Sanchez de Olfar</p> <p>• 022 802 498</p> <p>• UNICOD</p> <p>• Oficina del Terminal Terrestre</p> <p>• Calle La Palada</p> <p>• 022 734 331</p> <p>• PABEL</p> <p>• Oficina y Balcón</p> <p>• 022 725 752</p> <p>• SAGREBA</p> <p>• Calle Calles de Barrero</p> <p>• 022 721 029</p> <p>• SODICOM</p> <p>• Oficina Barrio y Rodrigo Escobar</p> <p>• 022 734 296</p> <p>• LA MANA</p> <p>• Oficina Espino y González</p> <p>• Calle 105</p> <p>• PANCIQA</p> <p>• Calle Benito Juárez y Sur</p> <p>• 022 884 101</p>	<p>• Móviles de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencia</p>	<p>• No</p> <p>• No</p> <p>• No</p>	<p>• 1700</p> <p>• 1700</p>
7	Reparación de cables y reparaciones en sectores	Revisión de cables y reparaciones de los sistemas de medición de consumo	Asesorar al Cliente de Atención al Cliente en materia de tarifas, facturación y otros servicios de interés. 15312624. Ext. 3101 y 3102	<p>•Alfombras de moquette o carpetas.</p> <p>•Pintar y pintar de nuevo las paredes de las habitaciones de los baños y reparación de las paredes del grupo de baños.</p> <p>•Reparación de la instalación del cable de televisión.</p>	<p>•Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Gabriela Luna a Jueves de 07:00 a 16:00 y el Domingo de 07:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Pablito Luna viernes de 08:00 a 18:00 y el Domingo de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Saphira Luna a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Saphira Domingo a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. La Mami Luna a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Pangua Martín, Jueves de 07:00 a 15:30 y el Domingo de 07:00 a 17:00</p>	<p>• Si amerita cambio de material se cotiza al calor de la gestión de consumo.</p>	<p>• 03 horas, 30 min. 1 hora</p>	<p>• Ciudadanía en general</p>	<p>• Centro de Atención al Cliente CAC y Agencia de cobro</p>	<p>•LAINCIMA</p> <p>• Ubicación: Oficina del Centro de Atención al Cliente</p> <p>• Calle Mariposa de Matamoros y Sanchez de Olfar</p> <p>• 022 802 498</p> <p>• UNICOD</p> <p>• Oficina del Terminal Terrestre</p> <p>• Calle La Palada</p> <p>• 022 734 331</p> <p>• PABEL</p> <p>• Oficina y Balcón</p> <p>• 022 725 752</p> <p>• SAGREBA</p> <p>• Calle Calles de Barrero</p> <p>• 022 721 029</p> <p>• SODICOM</p> <p>• Oficina Barrio y Rodrigo Escobar</p> <p>• 022 734 296</p> <p>• LA MANA</p> <p>• Oficina Espino y González</p> <p>• Calle 105</p> <p>• PANCIQA</p> <p>• Calle Benito Juárez y Sur</p> <p>• 022 884 101</p>	<p>• Móviles de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencia</p>	<p>• No</p> <p>• No</p> <p>• No</p>	<p>• 854</p> <p>• 854</p>
8	Solicitud tarifa de reserva	Revisión de cables y reparaciones de los sistemas de medición de consumo	Asesorar al Cliente de Atención al Cliente en materia de tarifas, facturación y otros servicios de interés. 15312624. Ext. 3101 y 3102	<p>•Alfombras de moquette o carpetas.</p> <p>•Pintar y pintar de nuevo las paredes de las habitaciones de los baños y reparación de las paredes del grupo de baños.</p> <p>•Reparación de la instalación del cable de televisión.</p>	<p>•Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Gabriela Luna a Jueves de 07:00 a 16:00 y el Domingo de 07:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Pablito Luna viernes de 08:00 a 18:00 y el Domingo de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Saphira Luna a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Saphira Domingo a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. La Mami Luna a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Pangua Martín, Jueves de 07:00 a 15:30 y el Domingo de 07:00 a 17:00</p>	<p>• Si amerita cambio de material se cotiza al calor de la gestión de consumo.</p>	<p>• 15 minutos promedio</p>	<p>• Personas naturales de la zona</p>	<p>• Centro de Atención al Cliente CAC y Agencia de cobro</p>	<p>•LAINCIMA</p> <p>• Ubicación: Oficina del Centro de Atención al Cliente</p> <p>• Calle Mariposa de Matamoros y Sanchez de Olfar</p> <p>• 022 802 498</p> <p>• UNICOD</p> <p>• Oficina del Terminal Terrestre</p> <p>• Calle La Palada</p> <p>• 022 734 331</p> <p>• PABEL</p> <p>• Oficina y Balcón</p> <p>• 022 725 752</p> <p>• SAGREBA</p> <p>• Calle Calles de Barrero</p> <p>• 022 721 029</p> <p>• SODICOM</p> <p>• Oficina Barrio y Rodrigo Escobar</p> <p>• 022 734 296</p> <p>• LA MANA</p> <p>• Oficina Espino y González</p> <p>• Calle 105</p> <p>• PANCIQA</p> <p>• Calle Benito Juárez y Sur</p> <p>• 022 884 101</p>	<p>• Móviles de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencia</p>	<p>• No</p> <p>• No</p> <p>• No</p>	<p>• 179</p> <p>• 179</p>
9	Solicitud tarifa de discapacidad	Revisión de cables y reparaciones de los sistemas de medición de consumo	Asesorar al Cliente de Atención al Cliente en materia de tarifas, facturación y otros servicios de interés. 15312624. Ext. 3101 y 3102	<p>•Alfombras de moquette o carpetas.</p> <p>•Pintar y pintar de nuevo las paredes de las habitaciones de los baños y reparación de las paredes del grupo de baños.</p> <p>•Reparación de la instalación del cable de televisión.</p>	<p>•Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Gabriela Luna a Jueves de 07:00 a 16:00 y el Domingo de 07:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Pablito Luna viernes de 08:00 a 18:00 y el Domingo de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Saphira Luna a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Saphira Domingo a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. La Mami Luna a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Pangua Martín, Jueves de 07:00 a 15:30 y el Domingo de 07:00 a 17:00</p>	<p>• Si amerita cambio de material se cotiza al calor de la gestión de consumo.</p>	<p>• 48 horas</p>	<p>• Personas naturales con discapacidad</p>	<p>• Centro de Atención al Cliente CAC y Agencia de cobro</p>	<p>•LAINCIMA</p> <p>• Ubicación: Oficina del Centro de Atención al Cliente</p> <p>• Calle Mariposa de Matamoros y Sanchez de Olfar</p> <p>• 022 802 498</p> <p>• UNICOD</p> <p>• Oficina del Terminal Terrestre</p> <p>• Calle La Palada</p> <p>• 022 734 331</p> <p>• PABEL</p> <p>• Oficina y Balcón</p> <p>• 022 725 752</p> <p>• SAGREBA</p> <p>• Calle Calles de Barrero</p> <p>• 022 721 029</p> <p>• SODICOM</p> <p>• Oficina Barrio y Rodrigo Escobar</p> <p>• 022 734 296</p> <p>• LA MANA</p> <p>• Oficina Espino y González</p> <p>• Calle 105</p> <p>• PANCIQA</p> <p>• Calle Benito Juárez y Sur</p> <p>• 022 884 101</p>	<p>• Móviles de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencia</p>	<p>• No</p> <p>• No</p> <p>• No</p>	<p>• 28</p> <p>• 28</p>
10	Cambio de tarifa	Revisión de cables y reparaciones de los sistemas de medición de consumo	Asesorar al Cliente de Atención al Cliente en materia de tarifas, facturación y otros servicios de interés. 15312624. Ext. 3101 y 3102	<p>•Alfombras de moquette o carpetas.</p> <p>•Pintar y pintar de nuevo las paredes de las habitaciones de los baños y reparación de las paredes del grupo de baños.</p> <p>•Reparación de la instalación del cable de televisión.</p>	<p>•Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Gabriela Luna a Jueves de 07:00 a 16:00 y el Domingo de 07:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Pablito Luna viernes de 08:00 a 18:00 y el Domingo de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Saphira Luna a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Saphira Domingo a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. La Mami Luna a Jueves de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Pangua Martín, Jueves de 07:00 a 15:30 y el Domingo de 07:00 a 17:00</p>	<p>• Si amerita cambio de material se cotiza al calor de la gestión de consumo.</p>	<p>• 48 horas</p>	<p>• Ciudadanía en general</p>	<p>• Centro de Atención al Cliente CAC y Agencia de cobro</p>	<p>•LAINCIMA</p> <p>• Ubicación: Oficina del Centro de Atención al Cliente</p> <p>• Calle Mariposa de Matamoros y Sanchez de Olfar</p> <p>• 022 802 498</p> <p>• UNICOD</p> <p>• Oficina del Terminal Terrestre</p> <p>• Calle La Palada</p> <p>• 022 734 331</p> <p>• PABEL</p> <p>• Oficina y Balcón</p> <p>• 022 725 752</p> <p>• SAGREBA</p> <p>• Calle Calles de Barrero</p> <p>• 022 721 029</p> <p>• SODICOM</p> <p>• Oficina Barrio y Rodrigo Escobar</p> <p>• 022 734 296</p> <p>• LA MANA</p> <p>• Oficina Espino y González</p> <p>• Calle 105</p> <p>• PANCIQA</p> <p>• Calle Benito Juárez y Sur</p> <p>• 022 884 101</p>	<p>• Móviles de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencia</p>	<p>• No</p> <p>• No</p> <p>• No</p>	<p>• 97</p> <p>• 97</p>





27	Realización y operación de proyectos eléctricos particulares	Aprobación de proyectos particularmente	Mediante una solicitud con formato establecido por EPSICO S.A.	Formación de solicitudes por EPSICO S.A.	Departamento fiscal Ingeniería y Construcción encargados de la revisión y aprobación de proyectos eléctricos particulares.	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Pago de derechos, más un monto según tarifa establecida por EPSICO S.A.	5 días laborables	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	Marques de Mierza 5-4 y Quintero y Obispo 912803465 Ecu 313	Oficina	No	NA	NA	52	166
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos	Directo al Laboratorio	Directo al Laboratorio	1 Copias del protocolo y parámetros de fábrica, verificados por un ingeniero INCEC, para su consumo INCEC.	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 horas	Proyectos, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Ormaiztegui Suroeste El Centro 2813250	Correa electrónica, Medidor, OMI en línea	No	NA	NA	29	93
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de Distribución de EPSICO	Mantenimiento operativo los días hábiles de 08:00 a 17:00 horas	1. Comunicación al CALL CENTER 2. Comunicación directa al Centro de atención al cliente 2813250 (horas laborales)	1. Dirección de planta (horas laborales)	1. Unidad técnica información, verificación de la calidad y atención a la gestión de trabajo y planes de mantenimiento de transformadores.	Lunes a Viernes: 08:00 + 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 2.00 2. Mantenimiento mayor (Reparaciones) 2.00	Ciudadanía en general	Unidad de Calidad de Energía	1. Oficina UE El Centro 2813250 2. Oficina UE El Centro 2813860-2814654	Oficina UE El Centro 2813250	No	No	No	91	149
30	Operación y Mantenimiento de Bases Subestaciones de Distribución de EPSICO	1. Mantenimiento operativo los días hábiles de 08:00 a 17:00 horas	1. Comunicación al CALL CENTER 2. Comunicación directa al Centro de atención al cliente 2813250 (horas laborales)	1. Dirección de planta (horas laborales)	1. Unidad técnica información, verificación de la calidad y atención a la gestión de trabajo y planes de mantenimiento de Bases Subestaciones.	Lunes a Viernes: 08:00 + 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.00 2. Mantenimiento mayor (Reparaciones) 2.00	Ciudadanía en General	Unidad de Calidad de Energía	1. Oficina UE El Centro 2813250 2. Oficina UE El Centro 2813860-2814654	Oficina UE El Centro 2813250	No	No	No	35	67
31	Sistema de Calidad del servicio, Calidad del Producto y Calidad del Servicio Técnico	1. Seguimiento del Proceso de Servicio al Cliente 2. Seguimiento de la Calidad del Servicio Técnico	1. Comunicación al CALL CENTER 2. Comunicación directa al Centro de atención al cliente 2813250 (horas laborales)	1. Dirección de planta (horas laborales)	1. Oficina de EPSICO y Atención al Cliente y Atención a la Gestión de Trabajo y Planes de Mantenimiento de Bases Subestaciones.	Lunes a Viernes: 08:00 + 17:00	NA	1. Sistema de Gestión de Calidad 2.00 2. Sistema de Gestión de Trabajo y Planes de Mantenimiento 2.00	Ciudadanía en General	Unidad de Calidad de Energía	1. Oficina UE El Centro 2813250 2. Oficina UE El Centro 2813860-2814654	1. Oficina UE El Centro 2813250. Respuesta a través de correo	No	No	No	47	90
32	Atención de transformadores de potencia	Instalación de transformadores para servicio industrial	1. Comunicación al través del Call Center 2. Comunicación directa al Centro de atención al cliente 2813250 (horas laborales)	1. Dirección de planta (horas laborales)	1. Oficina de EPSICO y Atención al Cliente y Atención a la Gestión de Trabajo y Planes de Mantenimiento de Bases Subestaciones.	Lunes a Viernes: 08:00 + 17:00	NA	1. Costo de mano de obra 2. Costo de materiales 3. Costo de transporte 4. Costo de impuestos 5. Costo de seguros 6. Costo de otros	Ciudadanía en General	Unidad de Calidad de Energía	1. Oficina UE El Centro 2813250 2. Oficina UE El Centro 2813860-2814654	1. Oficina UE El Centro 2813250. Respuesta a través de correo	No	No	No	26	40
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal técnico cuando el jefe de Área de Alumbrado Público recibe la denuncia y con su respectivo equipo personaliza la revisión de los cables.	1. Comunicación al través del Call Center 2. Comunicación directa al Centro de atención al cliente 2813250 (horas laborales)	1. Dirección de planta (horas laborales)	1. Oficina de EPSICO y Atención al Cliente y Atención a la Gestión de Trabajo y Planes de Mantenimiento de Bases Subestaciones.	Lunes a Viernes: 08:00 + 17:00	NA	1. Costo de mano de obra 2. Costo de materiales 3. Costo de transporte 4. Costo de impuestos 5. Costo de seguros 6. Costo de otros	Ciudadanía en General	Unidad de Calidad de Energía	1. Oficina UE El Centro 2813250 2. Oficina UE El Centro 2813860-2814654	1. Oficina UE El Centro 2813250. Respuesta a través de correo	No	No	No	26	40
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal técnico cuando el jefe de Área de Alumbrado Público recibe la denuncia y con su respectivo equipo personaliza la revisión de los cables.	1. Comunicación al través del Call Center 2. Comunicación directa al Centro de atención al cliente 2813250 (horas laborales)	1. Dirección de planta (horas laborales)	1. Oficina de EPSICO y Atención al Cliente y Atención a la Gestión de Trabajo y Planes de Mantenimiento de Bases Subestaciones.	Lunes a Viernes: 08:00 + 17:00	NA	1. Costo de mano de obra 2. Costo de materiales 3. Costo de transporte 4. Costo de impuestos 5. Costo de seguros 6. Costo de otros	Ciudadanía en General	Unidad de Calidad de Energía	1. Oficina UE El Centro 2813250 2. Oficina UE El Centro 2813860-2814654	1. Oficina UE El Centro 2813250. Respuesta a través de correo	No	No	No	26	40
35	Solicitud de Servicio Nuevo con:	1. Requerimiento de un nuevo transformador 2. Requerimiento de un nuevo cableado	1. Comunicación al través del Call Center 2. Comunicación directa al Centro de atención al cliente 2813250 (horas laborales)	1. Dirección de planta (horas laborales)	1. Oficina de EPSICO y Atención al Cliente y Atención a la Gestión de Trabajo y Planes de Mantenimiento de Bases Subestaciones.	Lunes a Viernes: 08:00 + 17:00	NA	1. Costo de mano de obra 2. Costo de materiales 3. Costo de transporte 4. Costo de impuestos 5. Costo de seguros 6. Costo de otros	Ciudadanía en General	Unidad de Calidad de Energía	1. Oficina UE El Centro 2813250 2. Oficina UE El Centro 2813860-2814654	1. Oficina UE El Centro 2813250. Respuesta a través de correo	No	No	No	26	40
36	Solicitud de Migración del Servicio de Alumbrado Público	1. Requerimiento de un nuevo transformador 2. Requerimiento de un nuevo cableado	1. Comunicación al través del Call Center 2. Comunicación directa al Centro de atención al cliente 2813250 (horas laborales)	1. Dirección de planta (horas laborales)	1. Oficina de EPSICO y Atención al Cliente y Atención a la Gestión de Trabajo y Planes de Mantenimiento de Bases Subestaciones.	Lunes a Viernes: 08:00 + 17:00	NA	1. Costo de mano de obra 2. Costo de materiales 3. Costo de transporte 4. Costo de impuestos 5. Costo de seguros 6. Costo de otros	Ciudadanía en General	Unidad de Calidad de Energía	1. Oficina UE El Centro 2813250 2. Oficina UE El Centro 2813860-2814654	1. Oficina UE El Centro 2813250. Respuesta a través de correo	No	No	No	26	40
37	Solicitud de Alumbrado Público General	1. Requerimiento de un nuevo transformador 2. Requerimiento de un nuevo cableado	1. Comunicación al través del Call Center 2. Comunicación directa al Centro de atención al cliente 2813250 (horas laborales)	1. Dirección de planta (horas laborales)	1. Oficina de EPSICO y Atención al Cliente y Atención a la Gestión de Trabajo y Planes de Mantenimiento de Bases Subestaciones.	Lunes a Viernes: 08:00 + 17:00	NA	1. Costo de mano de obra 2. Costo de materiales 3. Costo de transporte 4. Costo de impuestos 5. Costo de seguros 6. Costo de otros	Ciudadanía en General	Unidad de Calidad de Energía	1. Oficina UE El Centro 2813250 2. Oficina UE El Centro 2813860-2814654	1. Oficina UE El Centro 2813250. Respuesta a través de correo	No	No	No	26	40

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Personal Técnico Calificado (PTC)

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.

EPSICO S.A. No tiene un plan de inversión.