



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar 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, DNO, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar al servicio o la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por voz, video, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, Chat en línea, contacto center, call center, teléfono tradicional)	Servicio Automatizado de (V/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos (Ciudadanos) a los que se accede al servicio en el último periodo (Trimestral)	Número de ciudadanos (Ciudadanos) que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que hacen las instituciones del Estado.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días siguientes al día 5 de la LOTAIP (5 días y 5 días con prórroga). 3. Realizar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o físico en oficinas).	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; 6.2. 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencia de Atención al Cliente</a>	Oficinas a nivel urbano y rural	Si	<a href="#">Formulario para el acceso a la información pública</a>	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	0	0	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá estar plenamente operativo. El cual será único y homogéneo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.
2	Imprimir su factura	Mostrar la opción para imprimir un duplicado de la o las facturas de cada uno de los CUEN o Cuenta Contrato electrónicos que están a su nombre y también de aquellos sobre los que tiene permiso para operar.	Consulta personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Consulta en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> - 8443	Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato	1) Consulta de su(s) CUEN ó Cuenta Contrato(s) en línea. Ingresar a nuestro Portal web: Atención virtual / impresión de facturas. 2) Consulta de facturación personalizada: Acordándose a cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente, realice su consulta ya sea verbal o escrita.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o Portal web 24 horas	Gratuito	Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencia de Atención al Cliente</a>	Portal web y oficinas a nivel urbano y rural	Si	<a href="#">Formulario de Acceso a la Información Pública</a>	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de impresión de factura	586964	785197	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá estar plenamente operativo. El cual será único y homogéneo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.
3	Consulta del valor facturado	Consultar todos los suministros eléctricos que están a su nombre y también aquellos sobre los que tiene permiso para operar.	Consulta personalizada: Agencia de Atención al Cliente. Consulta en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> - 8443	Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato	1) Consulta de su(s) CUEN ó Cuenta Contrato(s) en línea. Ingresar a nuestro Portal web: Atención virtual / consulta el valor facturado. 2) Ingresar a nuestro Portal web / Atención virtual / Consultar / Valor facturado / Seleccionar un CUEN ó Cuenta Contrato para su consulta / Descargar factura	De lunes a viernes: de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o Portal web 24 horas	Gratuito	Consulta personalizada: máximo de 30 segundos a 1 minuto. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencia de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	<a href="#">Formulario de Valor Facturado</a>	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de consulta del valores facturados	350685	450182	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá estar plenamente operativo. El cual será único y homogéneo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.
4	Registro Programa Cocción Eficiente PEC	Los ciudadanos pueden inscribirse en el programa de eficiencia energética para cocción por inducción y calentamiento de agua con electricidad en el sector residencial - PEC	<a href="http://www.ecuadorcambia.com">www.ecuadorcambia.com</a> <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a>	Tener el número del Registro Único Eléctrico Nacional	1) Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Solicitudes / Registro Programa Cocción Eficiente - PEC. O al Portal web: <a href="http://www.ecuadorcambia.com">www.ecuadorcambia.com</a>	Portal web 24 horas	Gratuito	Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencia de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	<a href="#">Formulario de inscripción al programa cocción eficiente - PEC</a>	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de registro programa cocción eficiente - PEC	10825	11636	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá estar plenamente operativo. El cual será único y homogéneo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.
5	Solicitud / Nuevo servicio	Si cumple con todos los requisitos puede solicitar un nuevo medidor o servicio eléctrico.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> - 8443	El solicitante debe indicar números telefónicos del domicilio, trabajo, celular, dirección de correo electrónico, datos exactos de la dirección de inmueble o el CUEN ó Cuenta Contrato de referencia de la misma vivienda o de una cercana. Personas Naturales: 1) Cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. 2) Certificado de votación actualizado (en los casos que aplica). 3) Copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble donde se va a instalar el servicio. Adicionalmente en el caso de inquilino u otra persona: 4) Autorización del dueño del predio en el formulario estandarizado. PERSONAS JURÍDICAS: • Solicitud por escrito del representante legal. • Copia del nombramiento de representante legal. • Copia del portal WEB: • Cédula de ciudadanía del representante legal; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. • Si es propietario de la vivienda, copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble en donde se va a instalar el servicio. • Si es inquilino de la vivienda, copia del contrato de arrendamiento vigente registrado en juzgado de hipotecas (o autorización del propietario del inmueble mediante el Formulario para autorización de trámites en la EED).	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Nuevo servicio. Ingrese sus datos en el formulario.	De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) Portal web 24 horas	Gratuito	Solicitud personalizada: máximo de 1 a 5 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencia de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	<a href="#">Formulario de autorización para el nuevo medidor en ELEC</a> <a href="#">Formulario de autorización para el nuevo servicio</a> <a href="#">Formulario de autorización para el nuevo servicio</a> <a href="#">Formulario de autorización para el nuevo servicio</a>	Nuevo Servicio	24532	34935	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá estar plenamente operativo. El cual será único y homogéneo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan todos los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Definir los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Dirección 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 (Enlace para direcciones y formularios de atención manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Distintos si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, video web y/o descripción manual)	Servicio Automático de (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/usuarios que se accedieron al servicio en el último período (Promedio)	Número de ciudadanos/usuarios que se accedieron al servicio en el último período (Promedio)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
6	Solicitud de Actualización de datos de su factura	Puede solicitar se actualicen los datos de su factura	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.reeq.com.ec">www.reeq.com.ec</a> : 8443	Condición: Factura cancelada. Requisitos: Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, último certificado de votación, última carta de pago cancelada. La actualización de datos se da por los siguientes casos: Compra - venta del inmueble. Fallecimiento del titular. Cambio de domicilio del titular. Cambio de nombre por pedido del anterior titular. Doc. Adicionales: Persona Natural: requisitos: - Copia de escrituras o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble. Personas Jurídicas: requisitos: - Solicitud escrita del representante legal. - Copia de escrituras o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble. - Copia del RUC. - Copia del Montoamiento de representación legal.	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizan datos, se imprimirá el nuevo contrato de suministro de energí eléctrica, se realiza firma, se entrega una copia al solicitante y otra para archivo central. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Actualización de datos de su factura. Seleccione un suministro para realizar su actualización y llenar formulario, subir (adjuntar) en un solo archivo los requisitos indicados.	De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (lun-ven) Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) (lun-ven)	Gratis	Solicitud personalizada máximo de 1 a 5 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	<a href="#">Actualización de datos de su factura</a>	11428	16772	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá entezarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homólogo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MIER.	
7	Solicitud de Revisión técnica del servicio	Puede solicitar una revisión técnica del funcionamiento de cualquiera de los medidores que están a su nombre o sobre los que tiene permisos para operar.	Solicitud personalizada: Agencia de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.reeq.com.ec">www.reeq.com.ec</a> : 8443	Tener el número de CUEN 6 Cuen Contrato	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con la carta de licit e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Revisión técnica de su servicio. Seleccione un CUEN 6 Cuenta Contrato para realizar su solicitud y llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 (lun-ven) Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) (lun-ven)	Gratis	De manera personalizada el registro de la solicitud es inmediata. A través de la Portal web según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	<a href="#">Revisión técnica de su servicio</a>	5446	8012	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá entezarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homólogo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MIER.	
8	Solicitud de Cambio y/o Reubicación del medidor o acometida	Puede solicitar el cambio y/o la reubicación del medidor o acometida de cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre o sobre los que tiene permisos para operar.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.reeq.com.ec">www.reeq.com.ec</a> : 8443	Tener el número de CUEN 6 Cuenta Contrato. Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, del dueño de casa y/o usuario. Certificado de votación actualizado del dueño de casa y/o usuario	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con el documento e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Cambio y/o Reubicación del medidor o acometida. Seleccione un Cuen 6 Cuenta Contrato para realizar su solicitud y llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 (lun-ven) Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) (lun-ven)	Gratis	Solicitud personalizada máximo de 1 a 5 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	<a href="#">Reubicación del medidor o acometida</a>	12491	16902	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá entezarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homólogo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MIER.	
9	Solicitud de Arrebatos y/o equipos dañados	Puede solicitar a la EEQ que le reconozca los arrebatos y/o equipos que hayan podido resultar dañados por causas relacionadas con los servicios que proporciona la Empresa	Solicitud personalizada: Agencia de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.reeq.com.ec">www.reeq.com.ec</a> : 8443	Personas Naturales: 1) Presentación cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. 2) Presentación del certificado de votación actualizado 3) Carta de consumo de energía. Adicionalmente, en el caso de <b>Personas Jurídicas</b> : 4) Copia del RUC. 5) Designación del cargo que ostenta	En nuestras Agencias de Atención: 1) El cliente se acercará con los documentos. 2) Llena el formulario de notificación de daños en los artefactos y/o equipos eléctricos. 3) Llena los requisitos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Arrebatos y/o equipos dañados. Seleccione un CUEN 6 Cuenta Contrato, ingresa los	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 (lun-ven) Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) (lun-ven)	Gratis	Solicitud personalizada máximo de 1 a 5 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	<a href="#">Daños en artefactos y/o equipos dañados</a>	1012	1260	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá entezarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homólogo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MIER.	
10	Solicitud de desconexión del servicio.	Puede solicitar a la EEQ la desconexión del servicio.	Solicitud personalizada: Agencia de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.reeq.com.ec">www.reeq.com.ec</a> : 8443	Condición: Servicio en uso y factura cancelada Atención Personalizada: Si es titular del servicio: 1) Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. 2) Certificado de votación actualizado. Si es dueño del predio y no es titular del servicio: Adicionalmente: 3) La copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble en donde se va a desconectar el servicio. A través del Portal Web: 1) Tener el número de CUEN 6 Cuenta Contrato 2) Llenar en uso y Factura cancelada 3) Llenar el formulario	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Otros solicitudes/ Desconexión del servicio. Seleccione un CUEN 6 Cuenta Contrato para realizar su solicitud y llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 (lun-ven) Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) (lun-ven)	Gratis	Solicitud personalizada máximo de 1 a 5 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	<a href="#">Desconexión del servicio</a>	1750	2402	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá entezarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homólogo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MIER.	
11	Reclamos / Valor de la factura	Puede realizar un reclamo por los valores facturados para cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre o que tenga vinculados a su usuario.	Reclamo personalizado: Agencia de Atención al Cliente. Portal web: <a href="http://www.reeq.com.ec">www.reeq.com.ec</a> : 8443	Tener el número de CUEN 6 Cuenta Contrato. Documentos que respalden su reclamo	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos que respalden su reclamo e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Reclamos / Valor de la factura. Seleccione un CUEN 6 Cuenta Contrato para realizar su reclamo y llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 (lun-ven) Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) (lun-ven)	Gratis	Reclamo personalizado: máximo de 1 a 3 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	<a href="#">Revisión de los valores facturados</a>	10527	13452	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá entezarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homólogo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MIER.	
12	Beneficio de la ley del anciano	Proporcionar el descuento o rebaja para personas de la tercera edad	Las solicitudes se reciben a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado a cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente	1. Cédula de beneficiario y cópog en caso de tenerlo 2. Servicio con tarifa residencial registrada a nombre del beneficiario	Llenar el formulario para aplicación de los beneficios de la ley del anciano, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 (lun-ven) Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) (lun-ven)	Gratis	Solicitud personalizada máximo de 1 a 5 minutos.	Personas mayores de 65 años de edad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Oficinas a nivel urbano y rural	SI	<a href="#">Formulario para aplicación de beneficio de la ley del anciano</a>	6213	1116	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá entezarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homólogo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MIER.	
13	Beneficio de la Ley Orgánica de Discapacidad	Aplicar el descuento o rebaja para personas con discapacidad	Las solicitudes se reciben a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado a cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente	1. Cédula de beneficiario, en caso de ser menor de edad presentar cédula del representante legal 2. Copia a color del carnet del MIES, Ministerio de Salud, CONADIS 3. Tener suscrito con la EEQ un contrato de suministro con consumo residencial	Llenar el formulario Ley Orgánica de Discapacidad y control del beneficiario, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 (lun-ven) Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) (lun-ven)	Gratis	Solicitud personalizada máximo de 1 a 5 minutos.	Personas con discapacidad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Oficinas a nivel urbano y rural	SI	<a href="#">Formulario para aplicación de beneficio por discapacidad</a> <a href="#">Formulario para aplicación de beneficio de discapacidad</a> <a href="#">Formulario para aplicación de beneficio de discapacidad</a>	1629	2157	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá entezarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homólogo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MIER.	



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar 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)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrece el servicio (Link para direccionar la página de inicio del sitio web o/a descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, canales social, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado de: (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de Ciudadano/Usuario que accedieron al servicio en el último periodo (trimestre)	Número de Ciudadano/Usuario que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
14	Transferencias de valores	Realizar transferencias correspondientes a deudas o valores a favor del cliente, de un Cuenta Contrato a otro Cuenta Contrato.	Las solicitudes se reciben a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente	Para el titular del servicio del suministro donde se va a transferir la deuda: 1) Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero 2) Certificado de votación actualizado ( en los casos que aplica)  Para el titular del servicio del CUEN 6 Cuenta Contrato donde se registran los valores a favor: 3) Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero 4) Certificado de votación actualizado ( en los casos que aplica)	Dependiendo el caso, llenar uno de los formularios antes señalados, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)  De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)	Gratis	Solicitud personalizada:máximo de 1 a 5 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Oficinas a nivel urbano y rural	Si	<a href="#">Formulario de autorización de transferencia de valores</a>	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	95	111	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá emlazarse con el Portal Web Nacional, el cual será el único y homologado para todos los Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

4) los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguirse y si el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar 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)	Cobro	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personas Adultas)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Detallar si es por estándar, oficina, brigada, Postal web, correo electrónico, chat en línea, ventanilla carter, call center, teléfono institucional)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por estándar, oficina, brigada, Postal web, correo electrónico, chat en línea, ventanilla carter, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (S/N/O)	Link para descargar formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/Usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (Trimestre)	Número de ciudadanos/Usuarios que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
15	Reparación de Alumbrado Público Vial	Las reparaciones son solicitadas por los clientes cuando luminarias encendidas en el día, luminarias apagadas en la noche.	El cliente al detectar que existen luminarias encendidas en el día o apagadas en la noche puede acceder a los servicios de reparación a través de:	En el caso de que el cliente se acerca de manera personal a solicitar la reparación de Alumbrado Público, deberá proporcionar los siguientes datos: 1. Dirección precisa. 2. Un lugar de referencia. 3. Teléfono de contacto del cliente o persona que registra el reclamo. 4. Círculo de ubicación. 5. Número de CUEN o Código Único Electrónico Nacional.	Los reclamos presentados por cualquier medio, se dirigen a los oficinas de Alumbrado Público en los barrios, y ellos a su vez asignan a los diferentes grupos de trabajo dependiendo de las zonas de atención de EEG en el área de servicio: Urbana y Rural.	De lunes a viernes, de 7:30 a 22:00 24 horas.	SERVICIO SIN COSTO: Reparación de alumbrado público en servicios de Alumbrado público vial. No cobro de alumbrado público vial no pueden contactarse servicios. SERVICIO CON COSTO: Cobro al cliente según línea eléctrica Nacional y Cuente Centralizado. Mayor: Cuente habitacionales, residenciales, negocios, ventanilla carter, reparar carter.	Área Rural 24 horas Área Urbana 72 horas	Ciudadanía en general	1. Oficina de Departamento de Alumbrado Público ubicado en la Av. 10 de Agosto NRD-145 y Curo Caicedo, edificio Álvarez Calizares tercer piso. 2. Oficina de Alumbrado Público, ubicado a en el Centro de Operaciones El Dorado	Chat de servicio en <a href="#">link</a> Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center S	NO APLICA/ La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones	NO APLICA/ La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones	<a href="#">Solicitud de reparación de Alumbrado público vial</a>	3865	23022	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera normal, se ve en los procedimientos deberá iniciar sesión en el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEEL.	
16	Reparación de Redes en Medio y Bajo Voltaje.	Ante la presencia de una desconexión del servicio de energía eléctrica en el domicilio o en el sector, el cliente solicita a través de la línea directa 136, en la cual un Agente del Call Center de la EEG, le atiende solicitando ciertos padrones que permitan tener una información de la clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución	El cliente puede acceder a los servicios de reparación de redes de medio y bajo voltaje a través de: 1. Línea telefónica gratuita 136, mensajería de voz, en la cual un agente de Call Center atiende las peticiones y los envía a las Áreas Operativas para su atención. 2. Línea telefónica gratuita 136, mensajería de voz, en la cual un agente de Call Center atiende las peticiones y los envía a las Áreas Operativas para su atención. 3. Número de Cuéda. 4. Número de medidor. 5. Número telefónico del cliente. 6. El Agente a través de estas preguntas y otras de tipo informativo, define el motivo del reclamo y lo traslada al Área Operativa correspondiente para su atención. 7. Página web de la Empresa Eléctrica Quito.	1. Ante la presencia de desconexión del servicio de energía eléctrica en el domicilio o en el sector, el cliente procede a comunicarse a través de la línea directa 136, en la cual un Agente del Call Center de la EEG, le atiende solicitando los requisitos mencionados en este planillo, mismos que permitirán tener una información certera de la ubicación / Clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución. 2. El Agente a través de esta pregunta y otras de tipo informativo, define el motivo del reclamo y lo traslada al Área Operativa correspondiente para su atención.	24 horas	SERVICIO SIN COSTO: Casa de Adul o rama, Contactado en red Alumbrado Público, Para una línea, Falta de energía, Fluctuación de tensión, Tensión baja, Problema de empalme, Líneas rotas, Cables de transformación no homologados. SERVICIO CON COSTO: ALUMBRADO POR VOLTAJE, Puerto Dedicado Presupuesto de atención a Cargo del de Comercialización Presupuesto para atención de reparaciones, código 01-05-P001-0001 (Med.)	Ciudadanía en general	Call center 136	Chat de servicio en <a href="#">link</a> Página web, Call Center S	NO APLICA/ La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones	<a href="#">Solicitud de reparación de redes en medio y bajo voltaje</a>	2942	20064	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera normal, se ve en los procedimientos deberá iniciar sesión en el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEEL.				
17	Reubicación de Redes	El cliente puede solicitar la reubicación y/o retro de redes, postes y tendones que se encuentran instalados en terrenos particulares o en vías públicas en el Área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito, observando previamente si cumple con las normas establecidas en el permiso municipal de construcción y certificado de la línea de fábrica, para la cual debe acercarse a la EEG a realizar el pedido a fin de que luego de una inspección previa por parte de los técnicos se defina si se obra o si el cliente correrá a cargo de la Empresa Eléctrica Quito	El cliente puede acceder a los servicios de reubicación y/o retro de redes, postes y tendones a través de: 1. Línea telefónica gratuita 136, mensajería de voz, en la cual un agente de Call Center atiende las peticiones y los envía a las Áreas Operativas para su atención. 2. De manera personal acercándose a las Oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano o Rural, ubicado en la Av. 10 de Agosto NRD-145 y Curo Caicedo, edificio Álvarez Calizares cuarto piso. 3. De manera personal acercándose a la oficina de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito.	El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes datos: 1. Número de Código Único Electrónico Nacional CUEN, que se encuentra en el extremo superior derecho de la Cartilla de Pago. 2. Nombres Completos. 3. Número de Cuéda. 4. Si el cliente debe proporcionar el PERMISO MUNICIPAL DE CONSTRUCCIÓN Y CERTIFICADO DE LA LINEA DE FABRICA	1. El Cliente presenta su requerimiento de reubicación de redes, postes, tendones llamando a la línea directa 136, para lo cual un Agente del Call Center recibe los pedidos y le direcciona al cliente hacia las oficinas de Operación y Mantenimiento o sus barrios y/o rural dependiendo del sector, para que entregue los requisitos necesarios. 2. Un Oficinista y/o Secretario correspondiente al Departamento de Operación y Mantenimiento, Urbano o Rural recibe los requisitos, ingresa a el sistema la solicitud y entrega el número de trámite al cliente para el seguimiento de la ejecución de los trabajos.	De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30 Oficinas: Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural. Call Center 24 horas	SERVICIO SIN COSTO PARA EL CLIENTE: Redes de la EEG que usen propiedad particular sin derechos de línea. SERVICIO CON COSTO PARA EL CLIENTE: Cuando la red de media baja tensión, se encuentran instalados en vía pública de acuerdo a la Norma de la Empresa Eléctrica Quito S.A., se debe pagar por parte de la Empresa, los trabajos de instalación de acuerdo a los Normas vigentes, se entrega a su solicitud al Cliente para el pago del Presupuesto de REUBICACIÓN DE REDES, POSTES, TENDONES	El tiempo depende de las características técnicas del trabajo y de su magnitud por que no es posible cuantificarlo	Ciudadanía en general	Oficinas del Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural 1. Oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural 2. Call Center 3. Agencias de atención al Cliente de la Empresa Eléctrica Quito	Chat de servicio en <a href="#">link</a> Página web, Call Center S	NO APLICA/ La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones	SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	<a href="#">Solicitud de reubicación de redes en zonas de distribución</a>	64	429	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera normal, se ve en los procedimientos deberá iniciar sesión en el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEEL.	
18	Proyectos Eléctricos	Los clientes que requieren el servicio eléctrico pueden presentar la solicitud de proyecto, para que sea ejecutado por personal de la empresa y se entregue a nivel internet, la forma de financiamiento estatal o pueden iniciar el proceso con un ingeniero particular que desarrolle el proyecto financiado por el cliente. Previo iniciar con el proceso de diseño el cliente o el ingeniero particular ha de cumplir con todos los requisitos establecidos por la EEG.	El cliente puede acceder a los servicios de proyectos eléctricos a través de: 1. De manera personal acercándose a las Oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano o Rural, ubicado en la Av. 10 de Agosto NRD-145 y Curo Caicedo, edificio Álvarez Calizares, primer, segundo, tercer y quinto piso, acorde a la ubicación del proyecto. 2. De manera personal acercándose a la oficina de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito.	Para dotar o reparar proyectos de redes de distribución se deben cumplir con los siguientes requisitos a fin de ser considerados en los diferentes planes de obra (PRUM, BARRIO, PMA, CALIDAD) y buscar el financiamiento para su ejecución: • Solicitud de proyecto, "Formulario_01-EP-P001-P001" formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución". • Listado de medidores en papel y archivo digital en Excel, conforme al Formulario, "Formulario_01-EP-P001-P002" Formulario de listados de medidores, con nombres completos y código de identidad. • Plano aprobado por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito o de la autoridad Municipal, impreso y en archivo digital en formato pdf para ser Registrados, a para los que se encuentran en proceso de Registración, el asentamiento topográfico, en la cual debe constar la división de lotes, las calles con sus nombres en públicas y no a las privadas privadas. • Círculo de ubicación con referencias claras, según Formo, Formulario_01-EP-P001-P003. Formulario de proyecto de ubicación. En caso de haber en proceso de reparación debe cumplir los requisitos adicionales: • Que, el asentamiento no obedezca a una inversión privada. • Que, el asentamiento no se encuentre en un lugar de riesgo. • Que, se encuentre en terreno de regularidad del asentamiento. PROYECTOS PARTICULARES • Solicitud de proyecto, "Formulario_01-EP-P001-P001" formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución". • Copia a color del Registro de Propiedad o poder del inmueble y permiso de funcionamiento (medidores existentes). • Código Único de Verificación (Hoja simplificada de datos del ciudadano) • Fidejabilidad de servicio de ser el caso (15% IVA). • Autorización Cliente. • Premios de pago. • Estudios Carga y Demanda. • Aprobación Municipal. • Copia con el proyecto diseñado. NOTA: Para estos trabajos, el ingeniero debe estar registrado en la EEG.	1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección zonal, llevando consigo los requisitos necesarios para la atención del servicio. 2. Con la asistencia del personal de la zona designada, llena el formulario de solicitud de elaboración de Proyecto de Redes de Distribución. 3. El personal de secretaría de la zona designada entrega el número de trámite para seguimiento del cliente a la ejecución del proyecto.	De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30 Edificio Álvarez Calizares.	Proyectos de Obras Especiales Son financiadas por el Presupuesto General del Estado previa aprobación de la Agencia de Regulación y Control Eléctrico y del Ministerio de Electricidad y Energía Renovables MEER. Proyectos de Obras Particulares: Son financiadas por los clientes. Todo el trámite administrativo es gratuito.	No se tienen tiempos estimados debido a que el tiempo de financiamiento depende de la disponibilidad de los recursos y aprobación es ejecutada por parte de los entes Gubernamentales de Control como el ARCELIC, MEER y SENPLADES.	Ciudadanía en general	Oficinas Edificio Álvarez Calizares.	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center S	<a href="#">Listado de reparaciones</a>	<a href="#">Circuitos de distribución</a>	68	581	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera normal, se ve en los procedimientos deberá iniciar sesión en el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEEL.		



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar 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 (Hora, Día, Semana)	Tipo de beneficiarios e usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Funcional Médica)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Detallar si es por internet, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, Chat online, contact center, call center, teléfono institución)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por presencial, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, Chat online, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado de (S/A)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por internet (online)	Número de Ciudadanía/Ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (Trimestral)	Número de Ciudadanía/Ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
10	Registro de Ingenieros	Todo aquel ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución que trabajen en el área de operación de la Empresa Eléctrica Quito, deben estar registrados en la misma para acceder a la aprobación de los diseños y fiscalización de la construcción de los proyectos aprobados.	El Usuario puede acceder al servicio de Registro de Ingenieros de la siguiente manera: 1. Personalmente debe acercarse a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamento Estudios de Distribución, ubicada en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuatro Caminos, s/n, en la ciudad de Quito. 2. Mediante correo electrónico al correo electrónico: <a href="mailto:registro@eeq.com.ec">registro@eeq.com.ec</a> 3. Mediante el formulario digital que se encuentra en el sitio web de la Empresa Eléctrica Quito. 4. Mediante el formulario digital que se encuentra en el sitio web de la Empresa Eléctrica Quito. 5. Mediante el formulario digital que se encuentra en el sitio web de la Empresa Eléctrica Quito.	1. Llenar e imprimir el formulario que se solicitó a la EEQ, adjuntar los anexos que en la parte inferior de cada formulario se describen. 2. Si el ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución, está tramitando su registro, personalmente debe llevar los documentos a la Dirección de Distribución Zona Centro, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuatro Caminos, s/n, en la ciudad de Quito. 3. En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarse por correo electrónico a <a href="mailto:matiazar@eeq.com.ec">matiazar@eeq.com.ec</a>	De lunes a viernes en el horario de 7:30 a 15:30 Edificio Álvarez Canzales	Todo el trámite es gratuito	Registro inmediato	Ciudadanía en general	Dirección Zona Centro, Departamento Estudios de Distribución ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuatro Caminos, s/n, en la ciudad de Quito. Edificio Álvarez Canzales, quinto piso, dirección electrónica: <a href="mailto:registro@eeq.com.ec">registro@eeq.com.ec</a>	Oficinas Edificio Álvarez Canzales.	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	Si	<a href="#">Formulario de Registro - Renovación de Licencia Profesional</a>	<a href="#">Formulario de Registro - Renovación de Licencia Profesional</a>	27	311	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera normal, y que en su procedimiento deberá enviarse con el Portal Web Institucional, el cual está en línea y homologado para todos los Distribuidores del país, para educación este a cargo del MEE.	



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar 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 (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono (radioteléfono))	Servicio Automatizado de (Vicio)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de Ciudadanía/Ciudad anas con acceso al servicio en el último periodo (Trimestre)	Número de Ciudadanía/Ciudad anas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
20	Micro Proyectos Eléctricos	Se reciben solicitudes de clientes puntuales (desde un usuario, clientes gubernamentales y entidades oficiales y requerimientos operativos de áreas internas de la EEL). Se realizan inspecciones, diseños y presupuestos en base a normas y procedimientos establecidos. Creación y registro de nuevos Cuantías Contratos para las solicitudes de microproyectos atendidos en esta área. Una vez que los proyectos se han financiado se despachan para su ejecución. Recogida de solicitudes y ejecución de pruebas y mantenimiento de transformadores.	El Cliente puede acceder a los servicios proyectos través de: 1. De manera personal acercándose a las oficinas de Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Microproyectos. Dirección: Av. 10 de Agosto 930-145 y Cuero Caído, edificio Álvarez Cañazares, quinto piso.	El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes requisitos: • Solicitud de proyecto, "Formulario_DI_EP-P001-F001", Formulario de solicitud unificada de proyectos y trabajos en redes de distribución". • Presentar original de la cédula de ciudadanía. • Copia RUC en caso de ser una Empresa. • Nominamiento de representante legal de la Empresa. • ICUS (Coeficiente de uso de suelo) otorgado por la Administración Zonal. • Permiso de Construcción (para edificio). • Pape del impuesto predial o certificado de registrador de la propiedad. • Para servicios monofásicos superiores a 15 kVA y servicios trifásicos, adjuntar estudio de carga y demanda elaborado por un ingeniero eléctrico registrado en la EEL, adjuntar plano de ubicación con simbología. • Croquis de ubicación con referencias claras, según formato, Formulario_DI_EP-P001-F003. Formulario de croquis de ubicación. • Contrato de arrendamiento notariado.	1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Micro Proyectos, llevando consigo los requisitos necesarios para la obtención del servicio. 2. Con la asistencia del personal de la zona designada, llena el formulario de solicitud de elaboración de Micro Proyecto de Redes de Distribución. 3. El personal de oficina y/o secretario de la zona designada entrega el número de trámite para seguimiento del cliente de la ejecución del Micro Proyecto.	De lunes a viernes, de 7:30 a 15:30 Oficinas edificio Álvarez Cañazares.	Trámites y diseños gratuitos Solicitudes de construcción de redes, mantenimiento y pruebas; de transformadores y equipos según su análisis.	60 días en promedio, tiempos sujetos a la disponibilidad de los recursos.	Ciudadanía en general	Oficinas Edificio Álvarez Cañazares.	Oficinas Edificio Álvarez Cañazares.	Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	SI	<a href="#">Solicitud unificada de proyectos en redes de distribución</a>	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	30	179	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera normal, se usa en las plataformas de gestión online como el Portal Web Nacional, el cual está en línea y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEEF.
21	Fiscalización de Obras	Fiscalización de Obras construidas por Contratistas y Financiadas por el Estado. Mediante procesos de Contratación Pública, la EEL adjudica la Contratación de Proyectos contratados en los diferentes Programas de Obras del año en curso, y financiados por el gobierno o recursos propios, los mismos que deben ser construidos y fiscalizados en los siguientes términos: Fiscalización de Obras construidas con Contratos de Ingresos Contratistas y Financiadas por Clientes. La Empresa Eléctrica a través del Departamento de Fiscalización realiza la supervisión y control de la ejecución de proyectos eléctricos, para servicios de cliente puntual, Licitaciones, Urbanizaciones o Dependencias que se financian con recursos propios, en las cuales los Instrumentos de Fiscalización con Importantes para la culminación de dicho proyecto. Fiscalización de la Construcción de Proyectos por otorgamiento directo por instalación de transformadores de 75 kVA monofásicos y 125 kVA trifásicos. Para casos de clientes puntuales y con requerimientos de 75 kVA en monofásico y 125 kVA en trifásico, se recibe directamente en este Departamento la propuesta del Constructor, no se necesita de aprobación, y con la primera visita al sitio se define los instrumentos definitivos que se levanan a cabo para esta construcción.	El Contratista y/o Constructor, podrá acceder los servicios de Fiscalización de Redes. 1. Portal web de la Empresa Eléctrica Quito (www.eel.com.ec). 2. De manera personal acercándose a las oficinas de Dirección Zona Sur y Departamento de Fiscalización de Redes, que encuentran ubicadas en la Av. 10 de Agosto 930-145 y Cuero Caído, edificio Álvarez Cañazares, quinto y sexto piso, acorde a la ubicación del Proyecto (Zona Norte, Centro y Sur).	Fiscalización de Obras construidas con Contratistas y Financiadas por el Estado. • Solicitud de proyecto, "Formulario_DI_EP-P001-F001", Formulario de solicitud unificada de proyectos y trabajos en redes de distribución". • Copia a color del Registro de Propiedad o pago del Impuesto Predial y permiso de funcionamiento (instalaciones existentes). • Código Único de Verificación (Ficha simplificada de datos del ciudadano). • Factibilidad de servicio de ser el caso (>315 kVA). • Autorización Cliente. • Permiso de paso. • Estudios Carga y Demanda. • Aprobación Municipal. • Carpeta con el proyecto diseñado.	1. El cliente, contratista y/o constructor al acercarse a la EEL, deberá presentar los requisitos, en las zonas correspondientes según la ubicación del proyecto. 2. El Fiscalizador de la zona revisará los requisitos y coordinará directamente con el cliente, contratista y/o constructor durante todo el proceso de la fiscalización de obras.	De lunes a viernes, de 7:30 a 15:30 Oficinas edificio Álvarez Cañazares.	Todos los trámites son gratuitos.	Proyectos puntuales: 21 días hasta la energización. Proyectos de redes de Distribución con intervención mayor a 150 metros ó 150 kVA: 45 días hasta la energización.	Ciudadanía en general	Oficinas Edificio Álvarez Cañazares.	Oficinas Edificio Álvarez Cañazares.	Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	SI	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para publicar Fiscalizaciones	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	62	343	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera normal, se usa en las plataformas de gestión online como el Portal Web Nacional, el cual está en línea y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEEF.

\*Portal de Trámite Ciudadano (PTC): "NO APLICA, PORQUE LA EEL NO CONSTA PARA RELIZAR REQUERIMIENTOS EN DICHO PORTAL"

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/08/2018
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	mensual
UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN: SISTEMA DE	GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN- GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. ESMERALDA TIRÁN - ING. MARTÍN RÍOS
CONTACTO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:esman@eew.com.ec">esman@eew.com.ec</a> <a href="mailto:mrrios@eew.com.ec">mrrios@eew.com.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3964700 EXTENSIÓN 3902 / 4402