

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 ciudadanía 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 a 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 (Detallar si se por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, Call center, teléfono institución)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si se por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, Call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de solicitud	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (Trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	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: www.eeq.com.ec: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: Compa - venta del inmueble. Fallecimiento del titular. Cesión de derechos del titular. Cambio de nombre por pedido del anterior titular Doc. Adicionales: Persona Natural, requisitos: Copia de escritura o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble. Personas Jurídicas, requisitos: Solicitud escrita del representante legal. Copia de escritura o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble. Copia del RUC. Copia del Nomenclario de representante legal.	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizarán datos, se imprime el nuevo contrato de suministro de energí, se piden firmas, se entrega una copia al solicitante y otra para archivo central. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingresar 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 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) Portal web: 24 horas	Gratis	Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 1 a 5 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de actualización de datos de su factura	Actualización de datos de su factura	8841	8841	Yo no se registra en el nuevo sistema único nacional	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas se deberá entablar con el Portal Web Nacional, el cual será único y homogeneizado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.
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 permiso para operar.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: www.eeq.com.ec:8443	Tener el número de CUEN ó Cuen Contrato	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con la carta de luz e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingresar su solicitud / Actualización de datos de su factura. Seleccione un CUEN ó Cuenta Contrato para realizar su solicitud	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) Portal web: 24 horas	Gratis	De manera personalizada el registro de la solicitud es inmediata. A través de la Portal web depende de la velocidad de conexión a internet, puede demorar de 1 a 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de Revisión técnica del servicio	Solicitud Técnica de su servicio	4056	9605	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas se deberá entablar con el Portal Web Nacional, el cual será único y homogeneizado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.	
8	Solicitud de Cambio y/o Reubicación del medidor o acometa	Puede solicitar el cambio y/o la reubicación del medidor o acometa de cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: www.eeq.com.ec:8443	Tener el número de CUEN ó 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 / Ingresar su solicitud / Cambio y/o Reubicación del medidor o acometa. Seleccione un Cuen ó Cuenta Contrato para realizar su solicitud y llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) Portal web: 24 horas	Gratis	Solicitud personalizada máximo de 1 a 5 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 1 a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de Revisión técnica del servicio	Detalle de cargo Reubicación del medidor o acometa	4707	8888	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas se deberá entablar con el Portal Web Nacional, el cual será único y homogeneizado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.	
9	Solicitud de Arreafectos y/o Equipos dañados	Puede solicitar a la EEQ que le reconozca los artefactos y/o equipos que hayan podido resultar dañados por causas relacionadas con los servicios que proporciona la Empresa	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: www.eeq.com.ec: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) Factura de consumo de energía Adicionalmente, en el caso de Personas Jurídicas : 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) Adjunta 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 / Ingresar su solicitud / Arreafectos y/o equipos dañados. Selección un CUEN ó Cuenta Contrato, Ingrese los artefactos	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) Portal web: 24 horas	Gratis	Solicitud personalizada máximo de 1 a 5 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 1 a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de Revisión técnica del servicio	Formulario para solicitar y/o equipos dañados Arreafectos Equipos dañados	476	846	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas se deberá entablar con el Portal Web Nacional, el cual será único y homogeneizado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.	
10	Solicitud de desconexión del servicio.	Puede solicitar a la EEQ la desconexión del servicio.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: www.eeq.com.ec:8443	Condición: Servicio sin uso y factura cancelada Atención Personalizada Sin titular del servicio. 1) Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. 2) Certificado de votación actualizado. 3) Si el dueño del predio no es titular del servicio. Adicionalmente: 1) Si la copia del pago actualizado del impuesto predial, escritura o documento que acredite dominio sobre el inmueble en donde se va desconectar el servicio. A través del Portal Web: 1) Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato 2) Tener sin 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 / Ingresar su solicitud / Otras solicitudes / Desconexión del servicio. Seleccione un CUEN ó Cuenta Contrato para realizar su reclamo y llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) Portal web: 24 horas	Gratis	Solicitud personalizada máximo de 1 a 5 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 1 a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitud de desconexión del servicio	Desconexión del servicio	930	1415	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas se deberá entablar con el Portal Web Nacional, el cual será único y homogeneizado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.	
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: Agencias de Atención al Cliente. Portal web: www.eeq.com.ec:8443	Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato. Documentos que respalden su reclamo	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos que respaldan 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 ó Cuenta Contrato para realizar su reclamo y llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) Portal web: 24 horas	Gratis	Reclamo personalizado máximo de 1 a 5 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 1 a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios de reclamo por valor facturados, se lo registra directamente en el sistema	Revisión de los valores facturados	5103	8954	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas se deberá entablar con el Portal Web Nacional, el cual será único y homogeneizado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.	
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 en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente	1. Cédula de beneficiario y cómpage en caso de tenerlo 2. Servicio con tarifa registrada registrado 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 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) Portal web: 24 horas	Gratis	Solicitud personalizada máximo de 1 a 5 minutos.	adultos mayores de 65 años de edad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Oficinas a nivel urbano y rural	SI	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	Formulario para solicitar el beneficio de la ley del anciano	3080	4663	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas se deberá entablar con el Portal Web Nacional, el cual será único y homogeneizado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.	
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 en 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 beneficio, 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) Portal web: 24 horas	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	Link de Agencias de Atención al Cliente	Oficinas a nivel urbano y rural	SI	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	Formulario para solicitar el beneficio de discapacidad Formulario para solicitar el beneficio de discapacidad Formulario para solicitar el beneficio de discapacidad	714	1222	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas se deberá entablar con el Portal Web Nacional, el cual será único y homogeneizado 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 ciudadanía 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 dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal 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 (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
14	Transferencias de valores	Realizar transferencias correspondientes a deudas y 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 O 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 (urbanos) 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	Link de Agencias de Atención al Cliente	Oficinas a nivel urbano y rural	0	Formulario de autorización de transferencia de valores	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	36	61	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximamente deberá entablar con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado 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 ciudadanía 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 dependencia que ofrece el servicio (Link para acceder a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Sí/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanía/ciudadanos que accedieron al servicio en el período (promedio)	Número de ciudadanía/ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
15	Reparación de Alumbrado Público Vial	Las reparaciones son solicitadas por los clientes cuando existen los siguientes casos: Luminarias encendidas en el día o, Luminarias pagadas en la noche.	El Cliente al detectar que existen luminarias encendidas en el día o pagadas en la noche puede acceder a los servicios de reparación, través de: 1. Línea telefónica exclusiva 136, marcando el número 1 o 2, en el cual un agente de Call Center atenderá los pedidos y se trasladará a área de Alumbrado Público para su atención. 2. Línea telefónica 202228 extensi6n 5413 o 5412 del Alumbrado Público en Centros de Operación 03 Quito. 3. Página web de la Empresa Eléctrica Quito.	En el caso de que el cliente se acerque de manera personal a solicitar la reparación de Alumbrado Público, deberá incluir además de la dirección precisa, teléfono de contacto del cliente o persona que solicita el servicio, croquis.	Los reclamos presentados por cualquier medio, se dirigen a las oficinas de Alumbrado Público en el Distrito, y allí se le va asigna a los diferentes grupos de trabajo dependiente de las zonas.	De lunes a viernes, de 7:30 a 22:00 Llamar al Call Center 136 24 horas.		Área Urbana 24 horas Área Rural 72 horas	Ciudadanía en general	Oficinas del Departamento de Alumbrado Público ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Calfuerra tercer piso	Chat de servicio en línea	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center	Sí	Solicitud de reparación de alumbrado público Vial		4097	12617	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en el primer Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, que ejecución esta a cargo del MEER.
16	Reparación de Redes en Media y Bajo Voltaje	Ante la presencia de una 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 EEQ, le atenderá solicitando ciertos parámetros que permitirán tener una información correcta 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 exclusiva 136, marcando el número 0, en el cual un representante de agente de Call Center atenderá los pedidos y los trasladará a área Operativa para su atención. 2. De manera personal acercándose a las oficinas de los Departamentos de Operación Mantenimiento Urbano o Rural, ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Calfuerra cuarto piso. 1. De manera personal acercándose al agente de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito.	1. Cliente al momento de comunicarse con el Agente de Call Center solicita los principales datos: 1. Número de Código Único Electrónico Nacional CUEN, 2. Nombre Completo, 3. Número de Cédula, 4. Número de teléfono, 5. Número telefónico del cliente El Agente a través de estas preguntas y otras de tipo informativo, define el motivo del reclamo y lo trasladó al Área Operativa correspondiente para su atención.	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 EEQ, le atenderá solicitando los requisitos mencionados en esta planilla, mismos que permitirán tener una información correcta de la ubicación y clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución. 2. El Agente de Call Center una vez que se haya establecido el servicio de energía eléctrica, realizará la confirmación por muestra a los clientes en el área de incidencia de la desconexión.	24 horas		Ciudadanía en general	Call Center 136	Chat de servicio en línea	Página web, Call Center	Sí	Solicitud de reparación de redes de medio y bajo voltaje		3075	12584	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en el primer Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, que ejecución esta a cargo del MEER.	
17	Rehabilitación de Redes	El cliente puede acceder a la realización y o retro de redes, postes y torresonas que se encuentran instalados en terrenos particulares o en vías públicas en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito, observando previamente si cumplen con las normas establecidas en los permisos municipal de construcción y certificado de la línea de fábrica, para lo cual debe acercarse a la EEQ, realizar el pedido a fin de que luego de una inspección previa por parte de los técnicos se defina si son obras cuyos costos correrán a cargo de la Empresa o del cliente dependiendo del caso.	El Cliente puede acceder a los servicios de rehabilitación y retro de redes, postes y torresonas a través de: 1. Línea telefónica exclusiva 136, marcando el número 0, en el cual un representante de agente de Call Center atenderá los pedidos y los trasladará a área Operativa para su atención. 2. De manera personal acercándose a las oficinas de los Departamentos de Operación Mantenimiento Urbano o Rural, ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Calfuerra cuarto piso. 1. De manera personal acercándose al agente de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito.	1. Cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes datos: 1. Nombre de Código Único Electrónico Nacional CUEN, que se encuentran en el extremo superior derecho de la línea Operativa para su atención. 2. Nombre Completo, 3. Número de Cédula, 4. Número de teléfono, 5. El cliente debe proporcionar el PERMISO MUNICIPAL DE CONSTRUCCIÓN Y CERTIFICADO DE LA LINEA DE FABRICA. 6. El cliente debe proporcionar el PERMISO MUNICIPAL DE CONSTRUCCIÓN Y CERTIFICADO DE LA LINEA DE FABRICA.	1. El Cliente presenta su requerimiento de rehabilitación de redes, postes, torresonas formando a la línea directa 136, para lo cual un Agente del Call Center recibe los pedidos y los dirige al cliente hacia las oficinas de Operación y Mantenimiento y/o urbano y/o rural dependiendo del sector, para que entregue los requisitos requeridos. 2. Un Oficinista y/o Secretaria correspondiente al departamento de Operación y Mantenimiento, Urbano o Rural receipt los requisitos, ingresa en el sistema 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		Ciudadanía en general	Oficinas del Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural Urbano y Operación y Mantenimiento Rural ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Calfuerra cuarto piso	Chat de servicio en línea	1. Oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural 2. Call Center 3. Agencias de atención de la Empresa Eléctrica Quito	Sí	Solicitud de rehabilitación de redes de medio y bajo voltaje		71	227	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en el primer Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, que ejecución esta a cargo del MEER.	
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 busque a nivel interno la forma de financiamiento estatal o pueden iniciar el proceso con un ingeniero particular que desarrolle el proyecto técnico 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 EEQ.	El Cliente puede acceder a los servicios proyectos través de: 1. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamentos de Administración de Proyecto, Estudios de Distribución, Proyecto Construcción de Redes para Microproyectos, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Calfuerra, primero, segundo, tercer y quinto piso, acorde a la ubicación del Proyecto. PROYECTOS PARTICULARES • Solicitud de proyecto, "Formulario_20-EP-POSD-ROD": Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución". • Solicitud de memorando en apoyo a través digital en Docu, conforme al formato, "Formulario_20-EP-POSD-ROD" Formulario de hojado de memorandos, con nombres completos y cédulas de identidad. • Planos aprobados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito o de la autoridad Municipal, ingresen en un archivo digital (en AutoCAD para Barrios Registrados), para los que se encuentran en proceso de regularización, el asentamiento topográfico, en la cual debe constar el diseño de redes, las cédulas con sus respectivas dimensiones, recordando que para poder nosotros realizar el diseño de la red eléctrica los cables deben ser públicos y no cables a private privados. • Copias de ubicación con referencias físicas, según formato, Formulario_20-EP-POSD-ROD, Formulario de campo de ubicación. En caso de barrios en proceso de regularización debe cumplir los requisitos adicionales: • Que, el asentamiento no se encuentre en un lugar de riesgo. • Que, se encuentre en terreno la regularidad del asentamiento. PROYECTOS PARTICULARES • Solicitud de proyecto, "Formulario_20-EP-POSD-ROD": Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución". • Copia a color del Registro de Propiedad o pago del Impuesto Predial y permiso de funcionamiento (instalaciones existentes). • Copia Única de Verificación (ficha simplificada de datos del Inventario) • Fideicomiso de terreno de ser el caso (N30-145). • Autorización Municipal. • Permiso de uso. • Estudios de Carga y Demanda. • Rendimiento Mensual. • Cargada con el proyecto diseñado. NOTA: Para estos trámites, el Ing. Eléctrico debe estar registrado en la EEQ.	Para diseñar e implementar proyectos de redes de distribución se deben cumplir con los siguientes requisitos a fin de ser consultados en los diferentes planes de obra (FERIA, BARRIO, PAE, CAJAS) y buscar el financiamiento para su ejecución. 1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección zona centro, 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 Proyecto de Redes de Distribución. 3. El personal de secretaría de la zona designada entrega el número de trámite para seguimiento del cliente de la ejecución del proyecto.	De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30 Edificio Álvaro Calfuerra.		Ciudadanía en general	Proyectos de Obras Empresas: Son financiadas por el Presupuesto General del Estado previa aprobación de la Agencia de Regulación y Control ARCONC 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 de los entes Gubernamentales de Control como el ANCONC, MEER y SENPLADES.	Dirección Zona Centro, Departamentos de Administración de Proyecto, Estudios de Distribución, Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Calfuerra, primero, tercer y quinto piso.	Oficinas Edificio Álvaro Calfuerra.	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center	Sí	Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución	Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución	77	387	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en el primer Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, que ejecución esta a cargo del MEER.
19	Registro de Ingresos	Todo aquel ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución que trabajen en el área de concesión 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.	1. Enviar el primer formulario al sistema de Registro de Ingenieros de la siguiente manera: 1. Personalmente debe acercarse a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamento Estudios de Distribución, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Calfuerra quinto piso el 503 y solicitar se le envíen los formularios y el formulario digital que se requiere. 2. Teléfono llamado a 2023-954 ext. 4568 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que se requiere. 3. Puede solicitar también a través del correo a: maizal@eeq.com.ec	1. Llenar e imprimir el formulario que se solicitó a la EEQ, adjuntar los anexos que se solicitan en 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 al Departamento Estudios de Distribución, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo Stn. piso of. 503. 3. En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarse por correo electrónico a maizal@eeq.com.ec	De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30 Edificio Álvaro Calfuerra	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 Cuero Caicedo, edificio Álvaro Calfuerra, quinto piso, dirección electrónica: maizal@eeq.com.ec	Oficinas Edificio Álvaro Calfuerra.	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center	Sí	Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución	Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución	24	236	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en el primer Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, que ejecución esta 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 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 dependencia que ofrece el servicio (Incluir link para direccionar a la página de inicio de sitio web y/o descripción manual)	Tipos 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 institución)	Servicio Automatizado (Y/N)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	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 EEQ). Se realizan inspecciones, diseños y presupuestos en base a normas y procedimientos establecidos. Creación y registro de nuevos Cuentas Contratos para las solicitudes de microproyectos atendidos en esta área. Una vez que los proyectos se han financiado se despachan para su ejecución. Recepción de solicitudes y ejecución de pruebas y mantenimiento de transformadores.	El Cliente puede acceder a los servicios por medio de: 1. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Microproyectos. Dirección: Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caiceto, edificio Álvarez Calzantes, quinto piso.	<ul style="list-style-type: none"> El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de proyecto, "Formulario_Di EP-P001-F001" Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución". Presentar original de la cédula de ciudadanía. Copia REC en caso de ser una Empresa. Notificación de representación legal de la Empresa. Permisos de Construcción (para edificios). CUS (Certificado de uso de suelo otorgado por la Administración Zonal). Pago del impuesto predial o certificado de registrador de la propiedad. Para servicios monofásicos superiores a 15 kVA, se requiere tráfego, adjuntar estudio de carga y demanda elaborado por un ingeniero eléctrico registrado en la EEQ, 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. Autorización por escrito del propietario para que el ingeniero gestione el microproyecto en la EEQ. 	<ol style="list-style-type: none"> 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. Con la asistencia del personal de la zona designada, llena el formulario de solicitud de elaboración de Micro Proyecto de Redes de Distribución. El personal de oficinas y/o secretarías 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 Calzantes.		40 días en promedio, tiempo sujeta a la disponibilidad de los recursos.	Ciudadanía en general	Oficinas Edificio Álvarez Calzantes, Departamento de Construcción de Redes, Microproyectos, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caiceto, edificio Álvarez Calzantes, quinto piso.	Oficinas Edificio Álvarez Calzantes.	Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	0	Solicitud unificada de proyectos de redes de distribución	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET		28	501	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá realizarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homogéneo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución esta a cargo del MEER.
21	Fiscalización de Obras	Fiscalización de Obras construidas por Contratistas y Financiadas por el Estado. Mediante procesos de Contratación Pública, la EEQ adjudica la Construcción de Proyectos contemplados en los diferentes Programas de Obras del año en curso y financiados por el gobierno o recursos propios, los mismos que deben ser revisados y fiscalizados en los aspectos técnicos y económicos. Fiscalización de Obras construidas con Compulsas o Inversos Constructores 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 clientes puntuales, instalaciones, Urbanización o Cooperativas que se financian con recursos propios, en los cuales los lineamientos de la Fiscalización son importantes para la culminación de dichos proyectos. Fiscalización de la Construcción de Proyectos por establecimiento directo con instalación de transformadores de 75 kVA monofásicos y 125 kVA trifásicos. Para casos de diseño puntual y con requerimientos de 75 kVA en monofásico y 125 kVA en trifásico, se recibe directamente en esta Departamento la propuesta del Constructor, no se requiere de aprobación, y con la primera visita al sitio se define los lineamientos definitivos que se llevarán a cabo para esta construcción.	El Contratista y/o Constructor, podrá acceder a los servicios de Fiscalización de Redes: 1. Portal web de la Empresa Eléctrica Quito (www.eeq.com.ec), o 2. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección Zona Sur y Departamento de Fiscalización de Redes, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caiceto, edificio Álvarez Calzantes, primero y quinto piso, acorde a la ubicación del Proyecto (Zona Norte, Centro y Sur).	<ul style="list-style-type: none"> 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 o 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 (3-15 kVA) Autorización Cliente. Permiso de paso. Estudios Carga y Demanda. Aprobación Municipal. Carpeta con el proyecto diseñado. 	<ol style="list-style-type: none"> El cliente, contratista y/o constructor al acercarse a la EEQ, deberá presentar los requeridos, en las zonas correspondientes según la ubicación del proyecto. 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 Calzantes.	Todos los trámites son gratuitos.	Proyectos puntuales: 21 días hasta la energización. Proyectos de redes de Distribución con intervenciones mayor a: 150 metros o 150 kVA: 45 días hasta la energización.	Ciudadanía en general	Dirección Zona Sur, Departamento de Fiscalización de Redes, ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caiceto, edificio Álvarez Calzantes, quinto y sexto piso.	Oficinas Edificio Álvarez Calzantes.	Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	0	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar Fiscalizaciones	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	32	200	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá realizarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homogéneo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución esta a cargo del MEER.	

Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

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

DEPTO. AUTORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DIRECCIÓN DE ATENCIÓN DE LA INFORMACIÓN UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (ITERAL) 01 RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 01 CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN - OFICINA DE CONTRATACIÓN "NO DISPONIBLE" SERVICIO NO DISPONIBLE modulacion@eeq.com.ec 011 261-4100 EXTENSIÓN 3100 - 482
--	--