

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, OND, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para dirección 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, ventanilla 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 período (trimestre)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	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 hábiles en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficina)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 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. Para el 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 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	Link de Agencias de Atención al Cliente	Oficinas a nivel urbano y rural	SI	Formulario para realizar Solicitud de Acceso a la Información Pública	"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 los próximos meses deberá realizarse con el Portal Web Nacional, el cual será unido y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.
2	Imprima 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: www.eneq.com.ec 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: Acercándose 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	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web y oficinas a nivel urbano y rural	SI	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de impresión de factura	Atención virtual / factura su factura	586964	68748	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá realizarse con el Portal Web Nacional, el cual será unido y homologado 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: Agencias de Atención al Cliente. Consulta en línea: Portal web: www.eneq.com.ec 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 / Seleccione 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	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 consulta del valores facturado	Valor Facturado	350685	400025	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá realizarse con el Portal Web Nacional, el cual será unido y homologado 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 sustitución del gas licuado de petróleo (GLP) en el sector residencial - PEC	www.ecuadorcambiam.com www.eneq.com.ec	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: www.ecuadorcambiam.com	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	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 registro programa cocción eficiente PEC	www.ecuadorcambiam.com www.eneq.com.ec	10825	11274	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá realizarse con el Portal Web Nacional, el cual será unido y homologado 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. Consulta en línea: Portal web: www.eneq.com.ec 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, escritura o documento que acredite dominio sobre el inmueble donde se va a instalar el servicio. Adicionalmente en el caso de inquilino o otro personal: 1) Autorización del dueño del predio en el formulario establecido. PERSONAS JURÍDICAS: • Solicitud por escrito del representante legal. • Copia del nombramiento de representante legal. • Copia del RUC (para empresas o instituciones). • Si es propietario de la vivienda, copia del pago actualizado del impuesto predial, escritura o documento que acredite dominio sobre el inmueble en donde se va a instalar el servicio. • Si es inquilino de la vivienda, copia del pago actualizado del impuesto predial, escritura de inquilinato y/o autorización del propietario del inmueble mediante el Formulario para autorización de trámites en la EED.	En nuestras Agencias de Atención al Cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingrese 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 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) 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	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	Formulario de autorización para instalar medidor en el EED Formulario detalle de cargas Link de instrucciones de instalación de medidores eléctricos Para solicitar un servicio eléctrico	Nuevo Servicio	24532	29907	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá realizarse con el Portal Web Nacional, el cual será unido 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 dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar 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 (Una para dirección a la página de inicio del sitio web y la contact center, call center, teléfono nacional)	Tipo 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 nacional)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en vivo)	Número de ciudadanía/Ciudadano que accedieron al servicio en el último período (Distintivo)	Número de ciudadanía/Ciudadano que accedieron al servicio en el último período (Distintivo)	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 : 843	Condición: Factura cancelada. Requisito: 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. Falsamiento 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. Persona Jurídica, requisitos: - Solicitud escrita del representante legal. - Copia de escrituras 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 actualizan datos, se imprimirá el nuevo contrato de suministro de energía, se realizarán 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 su 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 y rurales) 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	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	Actualización de datos de su factura	11428	14054	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá empujarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todos los Distribuidores 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 : 843	Tener el número de CUEN o Cuenta 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 / Revisión técnica de su servicio. Seleccione un CUEN o Cuenta Contrato para realizar su solicitud	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 14:30 (urbanas y rurales) Call Center o Portal web 24 horas	Gratuito	De manera personalizada el registro de la solicitud se realiza en un tiempo máximo de 5 segundos a 3 minutos. A través del Portal Web 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	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	Revisión técnica de su servicio	5446	6866	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá empujarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todos los Distribuidores del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.	
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 permiso para operar.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: www.eeq.com.ec : 843	Tener el número de CUEN o Cuenta Contrato. Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, último certificado de votación actualizado 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 acometida. Seleccione un CUEN o Cuenta Contrato para realizar su solicitud e llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas y rurales) Call Center o 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	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	Reubicación del medidor o acometida	12491	15516	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá empujarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todos los Distribuidores del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.	
9	Solicitud de Arrendamiento y/o equipos dañados	Puede solicitar a la EEQ que le reconozca los arrendamientos 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 : 843	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: El cliente se acercará con los documentos. Se llena el formulario de notificación de daños en los artefactos y/o equipos eléctricos. 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 / Arrendamiento y/o equipos dañados. Seleccione un CUEN o Cuenta Contrato, ingrese los artefactos	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas y rurales) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) 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	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	Arrendamiento y/o equipos dañados	1012	1124	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá empujarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todos los Distribuidores del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.	
10	Solicitud 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 : 843	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. 3) Si es dueño del predio y no es titular del servicio: Adicionalmente: a) Sumo sobre el inmueble en donde se va desconectar el servicio. b) Tener el número de CUEN o Cuenta Contrato 2) Servicio 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 / Desconexión del servicio. Seleccione un CUEN o 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 y rurales) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o 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 seg. 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	Desconexión del servicio	1750	2140	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá empujarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todos los Distribuidores 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 : 843	Tener el número de CUEN o 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 o Cuenta Contrato para realizar su reclamo e llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas y rurales) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o Portal web 24 horas	Gratuito	Reclamo personalizado 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	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	Revisión de los valores facturados	10027	12057	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá empujarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todos los Distribuidores 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 cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente	1. Cédula de beneficiario y cómpage en caso de tenerlo 2. Servicio con tarifa residencial 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 y rurales) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)	Gratuito	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	Formulario para aplicación de beneficio de la ley del anciano	"NO APLICA" SERVICIO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	6213	7136	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá empujarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todos los Distribuidores 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 cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente	1. Cédula de beneficiario, en caso de ser menor de edad presentar cédula de 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 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 y rurales) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)	Gratuito	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	Formulario para aplicación de beneficio de discapacidad	"NO APLICA" SERVICIO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	1629	1884	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá empujarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todos los Distribuidores 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 (Detallar 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 (Indicar para dirección 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 de (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de Ciudadano/Ciudadana que accedieron al servicio en el último período (Trimestre)	Número de Ciudadano/Ciudadana que accedieron al servicio acumulado	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 diseñado 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: 1) 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	Link de Atención al Cliente	Oficinas a nivel urbano y rural	si	Formulario de autorización de transferencia de valores	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	36	95	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá enlazarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEEF.

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 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 (Enlace 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, videobase interactiva)	Servicio Automatizado (S/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 período (Trimestre)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que solicitaron el servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
15	Reparación de Alumbrado Público	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. Traves de: 1. Línea telefónica nacional 136, marcando la opción 1 o 0, en el cual un agente de Call Center atiende las peticiones y los traslada al Área de Alumbrado Público para su atención. 2. Línea telefónica directa 232337. 3. Teléfono de la Empresa 1966 700 extensión 2424 o 2422 de Alumbrado Público en Centro de Operaciones El Dorsal. 4. Página web de la Empresa Eléctrica Quito.	En el caso de que el cliente se acopre de manera personal a solicitar la reparación de Alumbrado Público, deberá proporcionar los siguientes datos: 1. Dirección precisa. 2. Un lugar de referencia. 3. Teléfonos de contacto del cliente o persona que registra el reclamo. 4. Censos de ubicación. 5. Número de CUEN o Código Único Electrónico Nacional.	Los reclamos presentados por cualquier medio, se dirigen a las oficinas de Alumbrado Público en el Dorado, 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	Llamar al Call Center 136 24 horas.	SERVICIO SIN COSTO: Reparaciones de alumbrado público y nuevos servicios de alumbrado público val. Foto del alumbrado público val no pueden contactarse servicios domo. SERVICIO SIN COSTO: Cabe al CUEN (Código Único Electrónico Nacional) o Cuente Centro Interactivo. Cuentas habilitadas, reclamos, reclamos, verificación de reparaciones. SERVICIO SIN COSTO: ARQUEOL 2024: Incluye la Sumatoria de obras, sumatoria de unidades, resoluciones declaradas como propiedad horizontal, la habilitación onomental e inventaria.	Ciudadanía en general	1. Oficina del Departamento de Alumbrado Público ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Cañero, edificio Álvarez Calizares tercer piso. 2. Oficina de Alumbrado Público, ubicada en el Centro de Operaciones El Dorsal.	Chal de servicio en línea	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center	SI	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones	Solicitud de reparación de alumbrado público	3666	2337	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, se está en los planes de mejora deberá contactar en el Portal Web Nacional, el cual está en línea y homologado para todas las Distribuciones del país, cuya ejecución está a cargo de MESA.
16	Reparación de Redes en Medio y Bajo Voltaje	Ante la denuncia 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 EEG le atiende solicitando ciertos parámetros que permitan tener una información clara 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 nacional 136, marcando la opción 0, en el cual un supervisor o agente de Call Center atiende las peticiones y los traslada a las áreas Operativas para su atención. 2. Línea telefónica directa 232337. 3. Teléfono de la Empresa 1966 700 extensión 2424 o 2422 de Alumbrado Público en Centro de Operaciones El Dorsal. 4. Página web de la Empresa Eléctrica Quito.	El cliente al momento de comunicarse con el Agente de Call Center solicita los principales datos: 1. Número de Código Único Electrónico Nacional CUEN, 2. Nombres Completos, 3. Número de Cédula, 4. Número de residencias, 5. Número telefónico del Cliente El Agente de Call Center una vez que ha recuperado el número de servicio de energía eléctrica, realiza la confirmación por muestra a los clientes en el área de incidencia de la desconexión.	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 siguientes parámetros que permitan tener una información clara de la clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución. 2. El Agente de Call Center una vez que ha recuperado el número de servicio de energía eléctrica, realiza la confirmación por muestra a los clientes en el área de incidencia de la desconexión.	24 horas	SERVICIO SIN COSTO: Cables de fibra óptica, Cerco de fibra óptica, Alumbrado Público, Faltas a tierra, Faltas de energía, Particionamiento de servicios, Transferencia de servicios, Faltas de suministro, Línea retas; Cables de transformación. Homologado SERVICIO SIN COSTO: ALUMBRADO POR CLIENTE: Puesta de Cables (Procedimiento de elaboración a Cargo del Área de Comercialización) (Formas: Instrucciones para atención de reparaciones, vidaje de CR-FOOS, etc.)	Ciudadanía en general	Call Center 136	Chal de servicio en línea	Página web, Call Center	SI	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones	Solicitud de reparación de redes en medio y bajo voltaje	2333	17462	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, se está en los planes de mejora deberá contactar en el Portal Web Nacional, el cual está en línea y homologado para todas las Distribuciones del país, cuya ejecución está a cargo de MESA.	
17	Reubicación de Redes	El cliente puede solicitar la reubicación y/o retiro de redes, postes y tensores que se encuentran instalados en términos particulares o en vías públicas en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito, observando previamente si cumple con las normas establecidas en los permisos municipal de construcción y verificado de la línea de fábrica, para lo cual debe acercarse a EEG a realizar el pedido a fin de que luego de una inspección previa por parte de los técnicos se defina si son obras cuyo costo corresponde a cargo de la Empresa o del cliente dependiendo del caso	El Cliente puede acceder a los servicios de reubicación de redes, postes y tensores a través de: 1. Línea telefónica nacional 136, marcando la opción 0, en el cual un agente de Call Center atiende las peticiones y los traslada al Área Operativa para su atención. 2. Línea telefónica directa 232337. 3. Teléfono de la Empresa 1966 700 extensión 2424 o 2422 de Alumbrado Público en Centro de Operaciones El Dorsal. 4. Página web 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 Carta de Propiedad. 2. Nombres Completos. 3. Número de Cédula. 4. 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, tensores relacionados a la línea directa 136, para lo cual un Agente del Call Center recibe su pedido y lo direcciona al cliente hacia las oficinas de Operación y Mantenimiento o sea urbano y/o rural dependiendo del sector, para que entregue los requisitos necesarios. 2. Un Cliente debe proporcionar al Departamento de Operación y Mantenimiento, urbano o rural, según los requisitos, ingreso en el sistema la solicitud y entrega el número de trámite al cliente para 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 sean propiedad particular en términos particulares. SERVICIO SIN COSTO PARA EL CLIENTE: Cuando las redes de media y alta tensión, se encuentran instaladas en vías públicas de las Distribuciones de la Empresa Eléctrica Quito S.A., o adquiridas por parte de una tercera persona, el cliente de paso y se encuentran instaladas en términos particulares, se valoran y se solicita al Cliente para el pago del PRESUPUESTO POR REUBICACION DE REDES, POSTES, TENSORES	Ciudadanía en general	Oficinas del Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural Call Center 136	Chal de servicio en línea	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	SI	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones	Solicitud de reubicación de redes en términos de distribución	59	365	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, se está en los planes de mejora deberá contactar en el Portal Web Nacional, el cual está en línea y homologado para todas las Distribuciones del país, cuya ejecución está a cargo de MESA.	
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 interno, 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 mediante traves de: 1. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamento de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyectos, Construcción de Redes para Mantenimiento y Proyectos Centros Interactivos. 2. Agente N30 145 Cuero Cañero, edificio Álvarez Calizares, primer, segundo, tercer y cuarto piso, acorde a la ubicación del Proyecto.	Para dotar o reequipar proyectos de redes de distribución se deben cumplir con los siguientes requisitos de los de ser considerados en los diferentes planes de obra (PEBOM, BAMBOL, INED, CHASCO) y buscar el financiamiento para su ejecución. 1. Solicitud de proyecto, "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 2. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 3. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 4. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 5. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 6. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 7. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 8. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 9. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 10. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 11. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 12. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 13. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 14. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 15. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 16. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 17. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 18. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 19. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 20. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 21. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 22. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 23. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 24. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 25. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 26. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 27. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 28. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 29. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 30. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 31. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 32. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 33. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 34. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 35. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 36. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 37. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 38. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 39. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 40. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 41. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 42. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 43. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 44. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 45. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 46. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 47. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 48. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 49. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 50. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 51. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 52. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 53. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 54. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 55. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 56. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 57. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 58. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 59. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 60. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 61. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 62. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 63. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 64. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 65. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 66. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 67. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 68. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 69. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 70. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 71. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 72. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 73. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 74. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 75. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 76. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 77. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 78. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 79. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 80. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 81. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 82. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 83. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 84. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 85. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 86. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 87. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 88. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 89. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 90. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 91. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 92. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 93. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 94. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 95. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 96. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 97. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 98. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 99. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 100. "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución".	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 secretarías 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 Álvarez Calizares.	Proyectos de Obras Especiales: Son financiadas por el Presupuesto General del Estado previa aprobación de la Agencia de Regulación y Control ARCONEL y del Ministerio de Electricidad y Energías Renovables MEEER. Proyectos de Obras Particulares: Son financiadas por los clientes. Todo el trámite administrativo es gratuito.	Ciudadanía en general	Dirección Zona Centro, Departamento de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Construcción de Redes para Mantenimiento y Proyectos Centros Interactivos, Históricas, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Cañero, edificio Álvarez Calizares, primer, tercer y cuarto piso.	Oficinas Edificio Álvarez Calizares.	Página web, oficina a nivel urbano, Call Center	SI	Solicitud de proyectos eléctricos	Censos de ubicación	65	513	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, se está en los planes de mejora deberá contactar en el Portal Web Nacional, el cual está en línea y homologado para todas las Distribuciones del país, cuya ejecución está a cargo de MESA.	

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 (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	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 institución)	Servicio Automatizado de (Sí/No)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
13	Registro de Registros	Todo aquel ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución que trabajen en el área de conexión de la Empresa Eléctrica Quito, deben estar registrados en la misma para acceder a la aprobación de los diseños y focalización de la construcción de los proyectos aprobados	El Usuario puede acceder al servicio de Registro de Registros de la siguiente manera: 1. Personalmente debe acercarse a las Oficinas de la División Zona Centro, Departamento Estudios de Distribución, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30 145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Caicedo, quinto piso of. 503 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que requiere. 2. También puede llamarse al 2253 04 56 FDSB y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que requiere. 3. Puede solicitar también a través del internet a msalazar@eeq.com.ec	1. Llenar e imprimir el formulario que se solicitó a la EIQ, 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 al Departamento Estudios de Distribución, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30 145 y Cuero Caicedo 5to. piso of. 503. 3. En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarse por correo electrónico a msalazar@eeq.com.ec	1. Llenar e imprimir el formulario que se solicitó a la EIQ, 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, ubicada en la Av. 10 de Agosto N30 145 y Cuero Caicedo 5do. piso of. 503. 3. En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarse por correo electrónico a msalazar@eeq.com.ec	Del lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30 Edificio Álvaro Caicedo	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 Caicedo, quinto piso, dirección electrónica: msalazar@eeq.com.ec	Oficinas Edificio Álvaro Caicedo.	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	si	Formulario de Registro, Renovación de Registro, Prorrogas	Formulario de Registro, Renovación de Registro, Prorrogas	27	284	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, se que en los próximos días deberá reiniciarse con el Portal Web Institucional, el cual será único y homogéneo para todos los Distribuidores del país, cuya ejecución está a cargo del MEEB.

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 (link para dirección 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 institución)	Servicio Automatizado (S/A)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas 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 Área Interna de la EEQ). Se realizan inspecciones, diseños y presupuestos en base a normas y procedimientos establecidos. Creación y registro de nuevos Contratos para las solicitudes de microproyectos atendidos en esta área. Una vez que los proyectos se han finalizado se despachan para su ejecución. Recepción de solicitudes y ejecución de pruebas y mantenimiento de transformadores.	El Cliente puede acceder a los servicios proyectos través de: 1. De manera presencial acercándose a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Comunicación de Redes Microproyectos, Dirección: Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Cañales, edificio Álvarez Calzafares, 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 o trabajos en redes de distribución". • Presentar original de la cédula de ciudadanía. • Copia RUC en caso de ser una Empresa. • Nomenclamiento de representante legal de la Empresa. • ICUS (Coeficiente de uso de suelo) otorgado por la Administración Zonal. • Permiso de Construcción (para edificios). • Pago 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 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.	1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Comunicación de Redes, Micro Proyectos, llevando consigo los requisitos necesarios para la obtención del servicio. 2. Con la asistencia del personal de la zona asignada, llena el formulario de solicitud de elaboración de Micro Proyectos de Redes de Distribución. 3. El personal de oficinas y/o secretarías de la zona asignada 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 Calzafares.	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	Dirección Zona Sur, Departamentos de Construcción de Redes, Microproyectos, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Cañales, edificio Álvarez Calzafares, quinto piso.	Oficinas Edificio Álvarez Calzafares.	Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center	SI	Solicitud unificada de proyectos de trabajos en redes de distribución	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	21	149	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transparente, lo que en los procedimientos deberá entenderse con el Portal Web Nacional, el cual está online y homologado para todos las Distribuciones del país, foye ejecución esta a cargo del área.
21	Fiscalización de Obras	Realización de Obras construidas por Contratistas y Financiadas por el Estado. Mediante proceso de Contratación Pública, la EEQ adjudica la Comunicación de Proyectos contemplados en los diferentes Programas de Obras del año en curso, y Ejecutados por el gobierno o terceros privados, los mismos que deben ser revisados y homologados en las oficinas técnicas y administrativas. Fiscalización de Obras construidas con Compañías e Ingenieros Consultores e Financiadas por Clientes. La Empresa Eléctrica a través del Departamento de Fiscalización realiza la supervisión y control de la ejecución de proyectos eléctricos, para servicio de distintas puntas, Estaciones, Subestaciones e Cooperativas que se financian con recursos propios, en los cuales los levantamientos de la fiscalización son requeridos para la autorización de dichos proyectos. Fiscalización de la Construcción de Proyectos por arrendamiento directo con instalación de transformadores de 75 kVA monofásicos y 125 kVA trifásicos. Para casos de clientes puntuales y con requerimiento de 75 kVA en monofásico y 125 kVA en trifásico, se recibe directamente en este Departamento la propuesta del Constructor, no se necesita de licitación, y con la primera oferta el área se define los levantamientos definitivos que se llevarán a cabo para esta contratación.	El Contratista y/o Constructor, puede acceder a los servicios de Fiscalización de Redes a través del Portal web de la Empresa Eléctrica Quito (www.eeq.com.ec). 2. De manera presencial acercándose a las oficinas de la Dirección Zona Sur y Departamento de Fiscalización de Redes, que se encuentran ubicadas en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Cañales, edificio Álvarez Calzafares, primero y quinto 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 o trabajos en redes de distribución". • Copia a color del Registro de Propiedad y pago del Impuesto Predial y permisos de funcionamiento (instalaciones existentes). • Código Único de Verificación (Ficha simplificada de datos del ciudadano). • Facilidad de servicio de ser el caso (>15 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 EEQ, 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 Calzafares.	Todos los trámites son gratuitos.	Proyectos puntuales: 21 días hasta la energización. Proyectos de redes de Distribución con intervención 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 Cañales, edificio Álvarez Calzafares, quinto y sexto piso.	Oficinas Edificio Álvarez Calzafares.	Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center	SI	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no ofrece formularios para solicitar Fiscalizaciones	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	52	281	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transparente, lo que en los procedimientos deberá entenderse con el Portal Web Nacional, el cual está online y homologado para todos las Distribuciones del país, foye ejecución esta a cargo del área.
										*Portal de Trámite Ciudadano (PTC): "NO APLICA, PORQUE LA EEQ NO CONSTA PARA REALIZAR REQUERIMIENTOS EN DICHO PORTAL"								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/07/2018								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN - GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										ING. ESMERALDA TIJAN - ING. MARTÍN RÍOS								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										etijan@eeq.com.ec , mrrios@eeq.com.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 3964700 EXTENSIÓN 3902 - 4402								