

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, redes sociales, 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 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 después 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 retro 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)	Gratis	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 único 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.eeq.com.ec :843	Tener el número de CUEN o Cuenta Contrato	1) Consulta de su(s) CUEN o Cuenta Contrato(s) en línea: Ingrese 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	Gratis	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	Atención virtual / factura su factura	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de impresión de factura	586964	785197	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá realizarse con el Portal Web Nacional, el cual será único 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.eeq.com.ec :843	Tener el número de CUEN o Cuenta Contrato	1) Consulta de su(s) CUEN o Cuenta Contrato(s) en línea: Ingrese a nuestro Portal web: Atención virtual / consulta el valor facturado 2) Ingresar a nuestro Portal web / Atención virtual / Consultas / Valor facturado / Seleccione un CUEN o 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	Gratis	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	Valor Facturado	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para consulta del valores facturado	350685	490182	"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 único 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.ecuadorcambia.com www.eeq.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.ecuadorcambia.com	Portal web 24 horas	Gratis	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	www.ecuadorcambia.com www.eeq.com.ec	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de registro programa cocción eficiente PEC	10825	11636	"NO DISPONIBLE" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximos meses deberá realizarse con el Portal Web Nacional, el cual será único 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. Solicitud en línea: Portal web: www.eeq.com.ec :843	El solicitante debe indicar números telefónicos del domicilio, trabajo, celular, dirección de correo electrónico, datos exactos de la dirección de inmueble e el CUEN o 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 contrato de arrendamiento vigente registrado en juzgado de Inquilinato y/o autorización del propietario del inmueble mediante el Formulario para autorización de trámites en la EED.	En nuestra Agencia de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal MEER: 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	Gratis	Solicitud personalizada máximo de 1 a 5 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	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 cargos Link de instrucciones de instalación de medidores Para solicitar un servicio eléctrico	Nuevo Servicio	24532	34935	"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 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 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 (Indicar la dirección y la página de inicio del sitio web de contacto center, call center, teléfono nacional)	Tiempo de atención disponible de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, Chat en línea, contact center, call center, teléfono nacional)	Servicio Automático de (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanía/ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (Trimestre)	Número de ciudadanía/ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (Trimestre)	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.pe : 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. - 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 Nombramiento de representante legal.	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizan datos, se ingresa el nuevo contrato de suministro de energía, se realizan firmas, se entrega una copia al solicitante y otra para archivarlo 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) 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 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	16722	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximamente deberá empujarse con el Portal WEB Nacional, el cual será único y homologado 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.pe : 843	Tener el número de CUEN o 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 / 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 13:00 (urbanas) Call Center o Portal web 24 horas	Gratis	De manera personalizada el registro de la solicitud se ingresa a internet, depende de la 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	Revisión técnica de su servicio	5446	8012	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximamente deberá empujarse con el Portal WEB Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras 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.pe : 843	Tener el número de CUEN o 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 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) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o 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 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	Cambio y/o reubicación del medidor o acometida	12491	16002	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximamente deberá empujarse con el Portal WEB Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras 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 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.pe : 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: 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 / Arrendamiento y/o equipos dañados. Seleccione un CUEN o Cuenta Contrato, ingresa los artefactos	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	Gratis	Solicitud personalizada máximo de 1 a 5 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	Arrendamiento y/o equipos dañados	1012	1280	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximamente deberá empujarse con el Portal WEB Nacional, el cual será único y homologado 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.pe : 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. Si es dueño del predio y no es titular del servicio: Adicionalmente: 1) La copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble en donde se va desconectar el servicio. 2) Tener el número de CUEN o Cuenta Contrato 3) Servicio en uso y factura cancelada 4) 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 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) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o 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 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	2402	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximamente deberá empujarse con el Portal WEB Nacional, el cual será único y homologado 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.pe : 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 respalden su reclamo e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Reclamos / Valor de la factura. Seleccione un CUEN 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) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o 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 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	1342	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximamente deberá empujarse con el Portal WEB Nacional, el cual será único y homologado 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 a cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente	1. Cédula de beneficiario y cómpen en caso de tenerlo 2. Servicio con tarifa residencial registrado a nombre del beneficiario	Llenar el formulario para aplicación de los beneficios Ley del anciano, adjuntar los requisitos y entregar a 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.	Personas 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 solicitar el beneficio de la ley del anciano	"NO APLICA" SERVICIO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	6213	1116	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximamente deberá empujarse con el Portal WEB Nacional, el cual será único y homologado 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 a cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente	1. Cédula de beneficiario, en caso de ser menor de edad presentar cédula del representante legal. 2. Copia a color del carnet del MIES, Ministerio de Salud, CONADIS 3. Tener suscrito con la EEQ un contrato de suministro que consumo residencial	Llenar el formulario Ley Orgánica de Discapacidad y adjuntar los requisitos y entregar a 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.	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 solicitar el beneficio de discapacidad, persona jurídica	"NO APLICA" SERVICIO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	1629	2157	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en los próximamente deberá empujarse 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 dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horarios 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 atención disponible 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 ciudadanía/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (trimestre)	Número de ciudadanía/ciudadanos 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 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 a Cuenta Contrato donde se registran los valores a favor: 3) Cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero 4) Certificado de votación actualizado (en los casos que aplica)	Dependiendo el caso, llenar uno de los formularios antes señalados, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)	Gratis	Solicitud personalizada:máximo de 1 a 5 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	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	95	111	"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 jurídicas, personas físicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Enlace para dirección a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, videofono, etc.)	Servicio Automatizado (S/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 (trimestre)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al 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. Formas de: 1. Línea telefónica exclusiva 136, marcando la opción 1 a 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 exclusiva 232387. 3. Teléfono de la Empresa 3966 700 extensión 2424 o 2422 de Alumbrado Público en Centro de Operaciones El Dorado. 4. Página web de la Empresa Eléctrica Quito.	En el caso de que el cliente se encargue 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. Cronograma 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 allí se va asignar 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 CON COSTO: Cabe al CUEN (Código Único Electrónico Nacional) o Cuente Corriente Interior: Cuentas habilitadas, reclamos, repuestos, verificación de repuestos entre otros. Número 1 Registro ARCONEL 20024. Incluye la Sumatoria de otros sumeros de unidades involucradas declaradas como propiedad horizontal. La Sumatoria es mensual e incremental.	Ciudadanía en general	1. Oficina del Departamento de Alumbrado Público ubicado en la Av. 10 de Agosto N30 145 y Cuero Cañero, edificio Álvaro Calzavara tercer piso. 2. Oficina de Alumbrado Público, ubicada en el Centro de Operaciones El Dorado	Chat de servicio en link	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center	SI			3865	23202	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, se ve en las plataformas deberá contactar en el Portal Web Nacional, el cual está en línea y homologado para todos los Distribuidores del país, cuya ejecución esta a cargo del MEER.
16	Reparación de Redes en Medio y Bajo Voltaje	Ante la presencia de una desconexión del servicio de energía eléctrica en el domicilio o en el sector, el cliente 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 exclusiva 136, marcando la opción 0, en el cual un supervisor o agente del Call Center atiende las peticiones y los traslada a los Áreas Operativas para su atención. 2. Línea telefónica exclusiva 232387. 3. Teléfono de la Empresa 3966 700 extensión 2424 o 2422 de Alumbrado Público en Centro de Operaciones El Dorado. 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 mediciones. 5. Número telefónico del Cliente. 6. El Agente de Call Center una vez que ha recuperado la información y el cliente ya ha confirmado el reclamo y se traslada 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 EEG le atiende solicitando los siguientes parámetros mencionados en esta planilla, mismos que permitirán tener una información clara 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 ha recuperado la información y el cliente ya ha confirmado el reclamo y se traslada al Área Operativa correspondiente para su atención.	24 horas		SERVICIO SIN COSTO: Cables de alfiler o rama, Cercochinos en red, Alumbrado Público, Pata una línea, Falta de energía, Particionamiento de terrenos, Tenido de línea, Tenido de línea, Parte desahogada, Línea raso; Cables de transformación. Homologado SERVICIO CON COSTO: ALUMBRADO POR CLIENTE: Parte Ona. (Procedimiento de elaboración a Cargo del Área de Comercialización) (Formas: Instrucciones para atención de reparaciones, vidaje de CR-PODS, etc.)	Ciudadanía en general	Call Center 136	Chat de servicio en link	Página web, Call Center	SI			2942	20064	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, se ve en las plataformas deberá contactar en el Portal Web Nacional, el cual está en línea y homologado para todos los Distribuidores del país, cuya ejecución esta a cargo del MEER.
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 o retiro de redes, postes y tensores a través de: 1. Línea telefónica exclusiva 136, marcando la opción 1, en el cual un agente de Call Center atiende las peticiones y los traslada al Área Operativa para su atención. 2. Línea telefónica exclusiva 232387. 3. Teléfono de la Empresa 3966 700 extensión 2424 o 2422 de Alumbrado Público en Centro de Operaciones El Dorado. 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 Cédula de Pago. 2. Nombres Completos. 3. Número de Cédula. 4. El cliente debe proporcionar el PERMISO MUNICIPAL DE CONSTRUCCIÓN Y CERTIFICADO DE LA LÍNEA DE FÁBRICA	1. El Cliente presenta su requerimiento de reubicación de redes, postes, tensores (dibujando 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 y sea urbano y/o rural dependiendo del sector, para que entregue los requisitos necesarios. 2. Un Cliente que solicita un traslado correspondiente al Departamento de Operación y Mantenimiento, urbano o rural recoge los requisitos, ingresa en el sistema la solicitud y entrega el número de trámite al cliente para el seguimiento de la ejecución de los trabajos.	De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30 Oficinas Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural. Call Center 24 horas		SERVICIO SIN COSTO PARA EL CLIENTE: Redes de la EEG que usualmente pertenecen en términos de servicio. SERVICIO CON COSTO PARA EL CLIENTE: Cuando sea red de media y alta tensión, se encuentran instaladas en vías públicas de carácter urbano, se debe presentar el Formulario QUA S.A., o al adquirir, por parte de una empresa, el servicio de paso y se encuentran instaladas en vías públicas, se solicita y se verifica el Cliente para el pago del PRESUPUESTO POR REUBICACIÓN DE REDES, POSTES, TENSORES	Ciudadanía en general	Oficina del Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural Call Center 136	Chat de servicio en link	1. Oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural 2. Call Center 3. Agencia de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito	SI			64	429	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, se ve en las plataformas deberá contactar en el Portal Web Nacional, el cual está en línea y homologado para todos los Distribuidores del país, cuya 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 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: 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 Históricos. 2. Agente N30 145 Cuero Cañero, edificio Álvaro Calzavara, primero, segundo, tercer y cuarto piso, acorde a la ubicación del Proyecto.	Para diseñar o reprogramar proyectos de redes de distribución se deben cumplir con los siguientes requisitos: 1. De ser un consumidor en los diferentes planes de obra (PEBOM, BARRIO, PUEB, CIUDAD) buscar el financiamiento para su ejecución. 2. Solicitar el proyecto, "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 3. "Formulario de datos de morales, con nombres completos y cédulas de identidad". 4. "Formulario de Registro del Cliente (Formulario de Datos de la actividad Municipal, Impresos y un archivo digital en AutoCAD para planos Reglados), y para los que se encuentran en proceso de regularización, el asentamiento topográfico de la obra. 5. Cables con sus respectivas dimensiones, recordando que para poder recibirlos realizar el diseño de la red en línea con los planos de distribución. 6. Creación de ubicación con referencias claras, según formato, Formulario, DI-CP-PODS Formulario de registro de ubicación. 7. En caso de trabajos en proceso de regularización debe cumplir los requisitos adicionales: 8. Que el asentamiento se obtenga a una escala de 1:500. 9. Que, si el asentamiento no se encuentra en un lugar de riesgo. 10. Que, se encuentre en línea y regularizado el asentamiento. PROYECTOS PARTICULARES: 1. Solicitar el proyecto, "Formulario de solicitud de proyecto de trabajos en redes de distribución". 2. Cédula del Registro de Propiedad y pago del impuesto Predial y permiso de funcionamiento (Difusión a los vecinos). 3. Código Único de Verificación (Código de datos del ciudadano). 4. Autorización Cliente. 5. Fertilidad de servicio de ser el caso (3152 MW). 6. Autorización Cliente. 7. Permiso de paso. 8. Estudios Cálculo y Simulación. 9. Aprobación Municipal. 10. Cierre del proyecto diseñado. NOTA: Para estos trámites, el log. SÍSTICO debe estar registrado en la EEG.	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 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 Álvaro Calzavara.		Proyectos de Obras Empresas: 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 MEER. Proyectos de Obras Particulares: Son financiadas por los clientes. Todo el trámite administrativo de gestión.	Ciudadanía en general	Dirección Zona Centro, Departamento de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyectos, Construcción de Redes para Mantenimiento, y Proyectos Centros Históricos, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30 145 y Cuero Cañero, edificio Álvaro Calzavara, primer, tercer y cuarto piso.			SI	Solicitud de trabajos en redes de distribución	Solicitud de trabajos en redes de distribución	68	581	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, se ve en las plataformas deberá contactar en el Portal Web Nacional, el cual está en línea y homologado para todos los Distribuidores del país, cuya 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 e 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 de (S/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
10	Registro de Ingenieros	Todo aquel ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución que trabajen en el área de conexión de la Empresa Eléctrica Centro, 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 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 Caicedo, quinto piso of. 503 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que requiere. 2. También puede llamarse al 1203 de voz FOLB 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 solicita a la EEO, 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 Sto. 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 solicita a la EEO, 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 Sto. 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	311	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, se que en los próximos días deberá iniciarse con el portal Web Nacional, el cual será único y homogéneo para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MEER.



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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se 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 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 dependiente que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	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 institución)	Servicio Automatizado (SVA)	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 EEG). Se realizan inspecciones, diseños y presupuestos en base a normas y procedimientos establecidos. Creación y registro de nuevos Contas 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 proyectos través de: 1. De manera presencial 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 Cañares, edificio Álvarez Canizares, quinto piso.	El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes requisitos: • Solicitud de proyecto, "Formulario_Di EP-P001-P001", 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. • Nomenclario de representante legal de la Empresa. • CUS (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 EEG, adjuntar plano de ubicación con simbología. • Croquis de ubicación con referencias claras, según formato, Formulario_Di EP-P001-P003, Formulario de croquis de ubicación. • Contrato de arrendamiento notariado. • Autorización por escrito del propietario para que el Ingeniero gestione el microproyecto en la EEG.	1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Micro Proyectos, llevando consigo los requisitos necesarios para la obtención del servicio. 2. Con la asistencia del personal de la zona designada, llena el formulario de solicitud de elaboración de Micro Proyectos de Redes de Distribución. 3. 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 Canizares.	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 Cañares, edificio Álvarez Canizares, quinto piso.	Oficinas Edificio Álvarez Canizares.	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	30	179	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, en caso en los procedimientos deberá entender con el Portal Web Nacional, el cual está en línea y homologado para todos los Distribuidores del país, foye ejecución esta a cargo del área.
21	Fiscalización de Obras	Realización de Obras construidas por Contratistas y Financiadas por el Estado. Mediana proceso de Contratación Pública, la EEG adjunta la Comunicación de Proyectos contemplados en los diferentes Programas de Obras del año en curso, y finalizados por el gobierno o recursos propios, los mismos que deben ser revisados y validados 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, Latiencias, 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 visita al sitio se define los levantamientos definitivos que se llevarán a cabo para esta construcción.	El Contratista y/o Constructor, podrá acercarse a las oficinas de Fiscalización de Redes 1. Portal web de la Empresa Eléctrica Quito (www.ene.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 Cañares, edificio Álvarez Canizares, 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-P001", 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 permiso 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 EEG, 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 Canizares.	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, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Cañares, edificio Álvarez Canizares, quinto y sexto piso.	Oficinas Edificio Álvarez Canizares.	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	62	343	"NO DISPONIBLE" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, en caso en los procedimientos deberá entender con el Portal Web Nacional, el cual está en línea y homologado para todos los Distribuidores del país, foye ejecución esta a cargo del área.
*Portal de Trámite Ciudadano (PTC): "NO APLICA, PORQUE LA EEG NO CONSTA PARA RELIZAR REQUERIMIENTOS EN DICHO PORTAL"																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/08/2018								
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 TIPAN - ING. MARTÍN RÍOS								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										espan@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								