

No.	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 direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
5	Historia de pagos	Puede consultar la historia de los últimos 24 pagos de cada uno de los suministros eléctricos que están a su nombre y también de aquellos sobre los que tiene permiso para operar.	Consulta personalizada: Agencias de Atención al Cliente.  Consulta en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> :8080	Tener el número de suministro	1) Consulta de su(s) suministro(s) en línea: Ingresar a nuestro Portal web: Atención virtual / historia de pagos  2) Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Consultas / Historia de pagos / Seleccione un suministro	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 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de consulta de valores facturado	<a href="#">Historia de pagos</a>	19720	26909	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"

**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.	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 direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
8	Estado de su requerimiento	Consultar el estado en el que se encuentra cada uno de los trámites o requerimientos que usted registró a través del portal web u otros canales de comunicación habilitados por la EEQ.	Portal web: www.eeq.com.ec:8080	Tener el número de suministro	1) Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Consultas / Estado de su requerimiento / Seleccione un suministro.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)  De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)  Call Center o Portal web 24 horas	Gratuito	Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de consulta del estado de su requerimiento	<a href="#">Estado de su requerimiento</a>	27560	37814	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"

**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.	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 beneficiario o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
12	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: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> :8080	Tener el número de suministro	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 nuestro Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Revisión técnica de su servicio. Seleccione un suministro para realizar su solicitud	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	De manera personalizada el registro de la solicitud es inmediata.  A través de la Portal web depende de la velocidad de conexión a Internet, puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de Revisión técnica del servicio	<a href="#">Revisión Técnica de su servicio</a>	7987	10264	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"

**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.	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 direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
14	Solicitud de Artefactos 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: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> :8080	Personas Naturales: 1) Presentación cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. 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. Adicionalmente, en el caso de <u>Personas Jurídicas</u> : 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 / Ingrese su solicitud / Artefactos y/o equipos dañados. Seleccione un suministro, Ingrese 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	Gratuito	Solicitud personalizada: máximo de 1 a 5 minutos.  Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	<a href="#">Formulario artefactos y/o equipos dañados</a>	<a href="#">Artefactos Equipos Dañados</a>	1887	2576	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"
15	Solicitud de Vinculación de suministro eléctrico	Puede registrar un suministro eléctrico a su cuenta de usuario de modo que pueda realizar solicitudes y registrar trámites vinculados a él.	Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> :8080	Tener el número de suministro y llenar el formulario	Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Vincular suministro eléctrico. Seleccione un suministro para realizar su solicitud y llenar formulario	Portal web 24 horas	Gratuito	Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitud de Vinculación de suministro eléctrico	<a href="#">Vincular suministro eléctrico</a>	11094	14653	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"
17	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: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> :8080	Tener el número de suministro. 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 suministro para realizar su reclamo y llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)  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	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	<a href="#">formulario de reclamos</a>	<a href="#">Revisión de los valores facturados</a>	19320	25909	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"

minutos.

servicios"

**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.	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 beneficiario o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
19	Beneficio de la Ley Orgánica de discapacidades	Aplicar el descuento o rebaja para personas con discapacidad	Las solicitudes se reciben a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.	1. Cédula de beneficiario, en caso de ser menor de edad presentar cédula del representante legal 2. Copia a color del carnet del MIES, Ministerio de Salud, CONADIS 3. Tener suscrito con la EEQ un contrato de suministro con consumo residencial	Llenar el formulario Ley Orgánica de Discapacidad y control del beneficio, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)  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	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Oficinas a nivel urbano y rural	Si	<a href="#">Formulario para accederse al beneficio por discapacidad persona natural</a>  <a href="#">Formulario para accederse al beneficio por discapacidad persona jurídica</a>	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	2342	3246	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"

**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.	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 direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
22	Reparación de Alumbrado Público Vial	Las reparaciones son solicitadas por los clientes cuando existen los siguientes casos: Luminarias encendidas en el día o, Luminarias apagadas en la noche.	El Cliente al detectar que existen luminarias encendidas en el día o apagadas en la noche puede acceder a los servicios de reparación a través de: 1. Línea telefónica exclusiva 136 , marcando la opción 1 o 0, en el cual un agente de Call Center atenderá los pedidos y los tramitará al Área de Alumbrado Público para su atención. 2. Línea telefónica 2232387 extensión 5411 o 5412 de Alumbrado Público en Centro de Operaciones El Dorado. 3. Página web de la Empresa Eléctrica Quito.	En el caso de que el cliente se acerque de manera personal a solicitar la reparación de Alumbrado Público, deberá incluir además de la dirección precisa, teléfonos de contacto del cliente o persona que solicita el servicio, croquis.	los reclamos presentados por cualquier medio, se direccionan a los oficinistas de Alumbrado Público en el Dorado, y ellos a su vez asignan a los diferentes grupos de trabajo dependiendo de las zonas.	De lunes a viernes, de 7:30 a 22:00  llamar al Call Center 136 24 horas.	Gratis: Alumbrado Vial Interiores de conjuntos : Cobro al Suministro	Área Urbana 24 horas  Área Rural 72 horas	Ciudadanía en general	Oficinas del Departamento de Alumbrado Público ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares sexto piso	<a href="#">Call Center 136</a>	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center	Si	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones	<a href="#">Solicitud de reparación de Alumbrado público Vial</a>	3671	28546	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"
23	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 EEQ, le atenderá solicitando ciertos parámetros que permitirán tener una información certera 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 de Call Center atenderá los pedidos y los tramitará a las áreas Operativas para su atención. Las posibilidades de reparación son: (Caída de árbol o ramas; Cortocircuito en red; Alumbrado Público, Falta una fase; Falta de energía; Fluctuaciones de voltaje; voltaje alto voltaje bajo; Poste desplomado; Líneas rotas; Cámara de transformación inundada; Poste Chocado). 2. 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 Suministro, 2. Nombres Completos, 3. Número de Cédula y 4. Número de medidor, 5. Número telefónico del cliente El Agente a través de estas preguntas y otras de tipo informativo, define el motivo del reclamo y lo traslada al Área Operativa correspondiente para su atención.	1. Ante la presencia de desconexión del servicio de energía eléctrica en el domicilio o en el sector, el cliente procede a comunicarse a través de la línea directa 136, en la cual un Agente del Call Center de la EEQ, le atenderá solicitando los requisitos mencionados en esta plantilla, mismos que permitirán tener una información certera de la ubicación y clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución. 2. El Agente de Call Center una vez que se haya restablecido el servicio de energía eléctrica, realizara la confirmación por muestreo a los clientes en el área de incidencia de la desconexión.	24 horas	SERVICIOS SIN COSTO: Caída de árbol o ramas; Cortocircuito en red; Alumbrado Público, Falta una fase; Falta de energía; Fluctuaciones de tensión; Tensión alta; Tensión baja; Poste desplomado; Líneas rotas; Cámara de transformación inundada SERVICIO CON COSTO ASUMIDO POR CLIENTE: Poste Chocado (Procedimiento de valoración a Cargo del Área de Comercialización) (Fuente: Instructivo para atención de reparaciones, código DI-OS-P003-1006 Rev01).	Tiempos no definidos y determinados de acuerdo a la magnitud de las reparaciones y causas de las desconexiones del servicio.	Ciudadanía en general	Call center 136	<a href="#">Call Center 136</a>	Página web, Call Center	Si	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones	<a href="#">Solicitud de reparación de redes en medio y bajo voltaje</a>	2739	22690	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"
24	Reubicación de Redes	El cliente puede solicitar la reubicación y o retiro de redes, postes y tensores que se encuentran instalados en terrenos particulares o en vías públicas en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito, observando previamente si cumplen con las normas establecidas en los permisos municipal de construcción y certificado de la línea de fábrica, para lo cual debe acercarse a la EEQ a realizar el pedido a fin de que luego de una inspección previa por parte de los técnicos se defina si son obras cuyos costos correrán a cargo de la Empresa o del cliente dependiendo del caso	El Cliente puede acceder a los servicios de reubicación y o retiro de redes, postes y tensores a través de: 1. Línea telefónica exclusiva 136 , marcando la opción 0, en el cual un agente de Call Center atenderá los pedidos y los tramitará a las áreas Operativas para su atención. 2. De manera personal acercándose a las oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano o Rural, ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares cuarto piso. 3.- De manera personal acercándose a las agencias de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito	El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes datos: 1. Número de Suministro que se encuentra en el extremo superior derecho de la Cartilla 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 llamando a la línea directa 136, para lo cual un Agente del Call Center recibe su pedido y le direcciona al cliente hacia las oficinas de Operación y Mantenimiento ya sea urbano y/o rural dependiendo del sector, para que entregue los requisitos necesarios. 2. Un Oficinista y/o Secretaria correspondiente al Departamento de Operación y Mantenimiento, Urbano o Rural recepta 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 Oficinistas Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural.  Call Center 24 horas	SERVICIO SIN COSTO PARA EL CLIENTE: Redes de la EEQ que cruzan propiedad particular sin derechos de paso. SERVICIO CON COSTO PARA EL CLIENTE: Cuando las redes de media y baja tensión, se encuentran instaladas en vías públicas de la Empresa Eléctrica Quito S.A., o se adquirió, por parte de esta Empresa, los derechos de paso y se encuentran instalados de acuerdo a los Normas vigentes, se valora y se notifica al Cliente para el pago del PRESUPUESTO POR REUBICACIÓN DE REDES, POSTES, TENSORES	El tiempo depende de las características técnicas del trabajo y de su magnitud por que no es posible cuantificarlo	Ciudadanía en general	Oficinas del Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Operación y Mantenimiento Rural ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares cuarto piso	<a href="#">Call Center 136</a>	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	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	82	418	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"

**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.	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 beneficiario o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
25	Proyectos Eléctricos	Los clientes que requieran el servicio eléctrico pueden presentar la solicitud de proyecto, para que sea ejecutado por personal de la empresa y se busque a nivel interno, la forma de financiamiento estatal o pueden iniciar el proceso con un ingeniero particular que desarrolle el proyecto 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 EEQ.	El Cliente puede acceder a los servicios proyectos través de: 1. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamentos de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyectos, Construcción de Redes para Microproyectos, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, primero, segundo, tercer y quinto piso; acorde a la ubicación del Proyecto.	Los proyectos elaborados por técnicos que laboran en la Empresa Eléctrica Quito o por ingenieros particulares contratados por el cliente, deben cumplir los siguientes requisitos: <b>PROYECTOS EEQ</b> - Copia a color de la cédula y papeleta de votación del propietario y solicitante - Formulario "Solicitud de Elaboración de Proyecto de Redes de Distribución" - Formulario "Listado de Usuarios", con nombres completos y cédulas de identidad. - Base Geográfica o plano digitalizado en AutoCAD- Para cargas mayores a 10 kW, Estudio de Carga. - Formulario "Croquis de Ubicación" legible y con referencias claras. - Planos Aprobados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito o Carta de Aprobación de la autoridad local, sea Consejo Provincial, Teniente Político o Junta Parroquial. <b>PROYECTOS PARTICULARES</b> - Solicitud "Factibilidad de servicio", para cargas mayores a 125 kVA, para un requerimiento puntual, conjunto habitacional, industrias o conjunto de industrias. - Autorización Cliente - Comprobante de Pago uno mil - Plano Eléctrico - Plano Civil - Memoria Técnica - Lista de Materiales - Permiso de paso - Hoja Datos Técnicos - Estudios Carga y Demanda - Documentos municipales: ICUS, IRM, LICENCIA DE CONSTRUCCION. NOTA: Para estos trámites, el Ing. Eléctrico debe estar registrado en la EEQ.	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 Alvarez Canizares.	Proyectos de Obras Empresa: 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 es gratuito.	No se tienen tiempos estimados debido a que el tiempo de financiamiento depende de la disponibilidad de los recursos y aprobación es ejecutada por parte de los entes Gubernamentales de Control como el ARCONELC, MEER y SENPLADES.	Ciudadanía en general	Dirección Zona Centro, Departamentos de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyectos, Construcción de Redes para Microproyectos, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, primer, tercer y quinto piso	Oficinas Edificio Alvarez Canizares.	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	Si	<a href="#">Solicitud elaboración de proyecto de redes de distribución</a>	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	67	554	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"
26	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 concesión de la Empresa Eléctrica Quito, deben estar registrados en la misma para acceder a la aprobación de los diseños y fiscalización de la construcción de los proyectos aprobados	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 Álvarez Cañizares, quinto piso of. 505 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesite. 2. Telefónicamente llamado al 2503-954 ext. 4508 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesite. 3. Puede solicitar también a través del internet a: msalazar@eeq.com.ec	Llenar e imprimir el formulario que se solicitó a la EEQ, adjuntar los anexos que en la parte inferior de cada formulario se describen: Si el Usuario 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 Sdo. piso of. 503 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 EEQ, adjuntar los anexos que en la parte inferior de cada formulario se describen. 2. Si el ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución, está tramitando su registro, personalmente debe llevar los documentos a la Dirección de Distribución Zona Centro, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo Sdo. piso of. 503 3. En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarse por correo electrónico a msalazar@eeq.com.ec	De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30 Edificio Alvarez Canizares	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 Álvarez Cañizares, quinto piso. dirección electrónica: msalazar@eeq.com.ec	Oficinas Edificio Alvarez Canizares.	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	Si	<a href="#">Croquis de ubicación</a>	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	18	221	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"
27	Micro Proyectos Eléctricos	Se reciben solicitudes de clientes puntuales ( desde un usuario, clientes gubernamentales y entidades oficiales y requerimientos operativos de áreas internas de la EEQ). Se realizan inspecciones, diseños y presupuestos en base a normas y procedimientos establecidos. Creación y registro de nuevos suministros 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 personal acercándose a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Microproyectos. Dirección: Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, quinto piso.	El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes requisitos: 1. Copia a color de la cédula y papeleta de votación 2. ICUS (Coeficiente de uso de suelo) o permiso de construcción otorgado por el MDMQ 3. Pago del impuesto predial o registrador de la propiedad 4. Llenar hoja de solicitud No. DD.DID.722.FRO.03 5. Croquis de ubicación 6. Para servicios trifásicos, adjuntar estudio de carga y demanda elaborado por un ingeniero eléctrico calificado en la EEQ.	1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Micro Proyectos, llevando consigo los requisitos necesarios para la obtención del servicio. 2. Con la asistencia del personal de la zona designada, llena el formulario de solicitud de elaboración de Micro Proyecto de Redes de Distribución. 3. El personal de oficinistas 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 Alvarez 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 Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, quinto piso.	Oficinas Edificio Alvarez Canizares.	Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	Si	<a href="#">Solicitud de Microproyectos</a>	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	18	226	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"

**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.	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 dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
28	Fiscalización de Obras	Fiscalización de Obras construidas por Contratistas y Financiadas por el Estado. Mediante procesos de Contratación Pública, la EEQ adjudica la Construcción de Proyectos contemplados en los diferentes Programas de Obras del año en curso, y financiados por el gobierno o recursos propios, los mismos que deben ser revisados y liquidados en los aspectos técnicos y económicos. Fiscalización de Obras construidas con Compañías ó Ingenieros Constructores y Financiadas por Clientes. La Empresa Eléctrica a través del Departamento de Fiscalización realiza la supervisión y control de la ejecución de proyectos eléctricos, para servicio de clientes puntuales, Lotizaciones, Urbanizaciones o Cooperativas que se financian con recursos propios, en los cuales los lineamientos de la Fiscalización son importantes para la culminación de dichos proyectos. Fiscalización de la Construcción de Proyectos por estancamiento directo con instalación de transformadores de 75 kVA monofásicos y 125 kVA trifásicos. Para casos de clientes puntuales y con requerimientos de 75 kVA en monofásico y 125 kVA en trifásico, se recibe directamente en este Departamento la propuesta del Constructor, no se necesita de aprobación, y con la primera visita al sitio se define los lineamientos definitivos que se llevaran a cabo para esta construcción.	El Contratista y/o Constructor, podrá acceder a los servicios de Fiscalización de Redes: 1. Portal web de la Empresa Eléctrica Quito (www.eeq.com.ec), ó, 2. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección Zona Sur y Departamento de Fiscalización de Redes, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, 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. - Proceso Incop adjudicado y contrato respectivo debidamente suscrito, para la construcción de proyectos contempladas en un Plan de Obras anual. - El Ingeniero Contratista debe cumplir con los requisitos estipulados en el proceso de ejecución de proyectos, instructivo de Fiscalización de Obras Empresa. Fiscalización de Obras construidas con Compañías ó Ingenieros Constructores y Financiadas por Clientes. - Hacer aprobar proyecto en el Departamento de Diseño. - Con el auspicio de un Ingeniero Eléctrico, solicitar la Fiscalización del proyecto particular. - El Ingeniero Constructor debe cumplir con los requisitos estipulados en el proceso de ejecución de proyectos, instructivo de Fiscalización de Obras Particulares. Fiscalización de la Construcción de Proyectos por estancamiento directo con instalación de transformadores de 75 kVA monofásicos y 125 kVA trifásicos. - Con el auspicio de un Ingeniero Eléctrico, presentar carpeta del proyecto, en Fiscalización de Redes para la revisión y construcción del mismo, que estén dentro de las condiciones de 75 kVA en monofásico y 125 kVA en trifásico. - Cumplir con los requisitos estipulados en el proceso de ejecución de proyectos, instructivo de Fiscalización de Obras por Estancamiento Directo.	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 Alvarez Canizares.	Todos los trámites son gratuitos.	Proyectos puntuales: 21 días hasta la energización. Proyectos de redes de Distribución con intervención mayor a 150 metros ó 150 kVA: 45 días hasta la energización.	Ciudadanía en general	Dirección Zona Sur, Departamento de Fiscalización de Redes, ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, primero y quinto piso.	Oficinas Edificio Alvarez Canizares.	Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	Si	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar Fiscalizaciones	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	29	366	"NO DISPONIBLE" La Empresa Eléctrica Quito desarrollará un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						Portal de Trámite Ciudadano (PTC): <a href="http://tramitesciudadanos.gob.ec/institucion.php?cd=31">http://tramitesciudadanos.gob.ec/institucion.php?cd=31</a>												
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						31/08/2017												
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL												
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):						GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN - GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN												
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):						ING. MONICA GUERRERO - ING. MARTÍN RÍOS												
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						<a href="mailto:moguerrero@eeq.com.ec">moguerrero@eeq.com.ec</a> , <a href="mailto:mrrios@eeq.com.ec">mrrios@eeq.com.ec</a>												
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(02) 255-3010 EXTENSIÓN 3902 - 4402												