

| 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)                                                                                                                                                                                                                                                                             | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Días, Horas, Semanas)                                                                                                   | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Detallar si es para ciudadanos 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<br><a href="#">Link para descargar el formulario de solicitud</a> y/o descripción manual | Tipo de canales disponibles de atención presencial<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, línea, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, videofono institucional) | Servicio Automatizado de (V/N)                                             | <a href="#">Link para descargar el formulario de servicios</a> | <a href="#">Link para el servicio por Internet (en línea)</a> | Número de ciudadanos/Ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)                                                                                                                                             | Número de ciudadanos/Ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo                                                                                                                                                                   | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
| 1                                                                                                                                                                                               | Solicitud de Acceso a la Información Pública | Proceso 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.<br>2. Esperar pendiente de que la respuesta de comunicación se entregue antes de los 15 días hábiles en el Art. 5 de la LOTAP (10 días y 5 días con prórroga).<br>3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o retiro en oficina). | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública.<br>2. Para el área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Si existe la misma autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al/a la institución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la misma autoridad de la institución.<br>2. Para el área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Si existe la misma autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al/a la institución. | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)<br>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 urbano y rural | <a href="#">Link de Atención al Ciudadano</a>                                                                                                                    | Oficinas a nivel urbano y rural                                                                                                                                                                            | <a href="#">Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública</a> | NO APLICABLE<br>SERVICIO DISPONIBLE TRAVÉS INTERNET            | 0                                                             | 0                                                                                                                                                                                                                                        | "NO DISPONIBLE"<br>El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, y se en las próximas semanas deberá enfocarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país. |                                                      |
| 2                                                                                                                                                                                               | Impresión de factura                         | Mostrar la opción para imprimir un duplicado de la o las facturas de cada uno de los CUEN o Cuentas Corrientes de los clientes que están en nombre y también de aquellos sobre los que tiene permiso para operar.              | Consulta personalizada: Agencia de Atención al Cliente.<br>Consulta en línea: Portal web: <a href="#">www.aeq.com.ec/BO</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tener el número de CUEN o Cuenta Corriente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1) Consulta de saldo CUEN o Cuenta Corriente en línea: Ingresar a nuestro Portal web: Atención virtual/ Imprimir la factura.<br>2) Consulta de facturación personalizada: Acordarse a cualquier de nuestras Agencias de Atención al Cliente, realizar la consulta y su verificación escrita.                                                     | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)<br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br>Call Center o Portal web: 24 horas | Gratis | Portal web: Según su velocidad de conexión a Internet puede demorar de 3 segundos a 3 minutos.                                                           | Ciudadanía en general                                                                                                                                      | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbano y rural | <a href="#">Link de Atención al Ciudadano</a>                                                                                                                    | Portal web y oficinas a nivel urbano y rural                                                                                                                                                               | <a href="#">Formulario de Factura</a>                                      | 130086                                                         | 342053                                                        | "NO DISPONIBLE"<br>El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, y se en las próximas semanas deberá enfocarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país. |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                      |
| 3                                                                                                                                                                                               | Consulta de valor facturado                  | Consultar todos los suministros eléctricos que están en su nombre y también aquellos sobre los que tiene permiso para operar.                                                                                                  | Consulta personalizada: Agencia de Atención al Cliente.<br>Consulta en línea: Portal web: <a href="#">www.aeq.com.ec/BO</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tener el número de CUEN o Cuenta Corriente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1) Consulta de saldo CUEN o Cuenta Corriente en línea: Ingresar a nuestro Portal web: Atención virtual/ Consultar el valor facturado.<br>2) Ingresar a nuestro Portal web/ Atención virtual/ Consultar el valor facturado/ Seleccione un CUEN o Cuenta Corriente para su consulta/ Descargue factura                                             | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)<br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br>Call Center o Portal web: 24 horas | Gratis | Consulta personalizada: Máximo de 30 segundos a 3 minutos.<br>Portal web: Según su velocidad de conexión a Internet puede demorar de 3 seg. A 3 minutos. | Ciudadanía en general                                                                                                                                      | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbano y rural | <a href="#">Link de Atención al Ciudadano</a>                                                                                                                    | Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                                                                                   | <a href="#">Formulario de Factura</a>                                      | 63637                                                          | 212326                                                        | "NO DISPONIBLE"<br>El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, y se en las próximas semanas deberá enfocarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país. |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                      |
| 4                                                                                                                                                                                               | Registro Programa Eficiencia - PEC           | Los ciudadanos pueden inscribirse en el programa de eficiencia energética para reducir por inducción y comportamiento de agua con electricidad en sustitución del gas licuado de petróleo (GLP) en el sector residencial - PEC | <a href="#">www.quehacer.com.ec/BO</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tener el número del Registro Único Electoral Nacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1) Ingresar a nuestro Portal web/ Atención virtual/ Solicitudes/ Registro Programa Eficiencia - PEC.<br>2) al Portal web: <a href="#">www.quehacer.com.ec</a>                                                                                                                                                                                    | Portal web: 24 horas                                                                                                                                           | Gratis | Portal web: Según su velocidad de conexión a Internet puede demorar de 3 segundos a 3 minutos.                                                           | Ciudadanía en general                                                                                                                                      | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbano y rural | <a href="#">Link de Atención al Ciudadano</a>                                                                                                                    | Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                                                                                   | <a href="#">Formulario de Registro Programa Eficiencia - PEC</a>           | 3721                                                           | 9119                                                          | "NO DISPONIBLE"<br>El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, y se en las próximas semanas deberá enfocarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país. |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                      |
| 5                                                                                                                                                                                               | Solicitud/ Nuevo servicio                    | Si cumple con todos los requisitos puede solicitar un nuevo medidor o servicio eléctrico.                                                                                                                                      | Solicitud personalizada: Agencia de Atención al Cliente.<br>Solicitud en línea: Portal web: <a href="#">www.aeq.com.ec/BO</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1) Solicitud de verificación actualizada del domicilio, trabajo, celular, dirección de correo electrónico, datos exactos de la dirección de inmueble o el CUEN o Cuenta Corriente de referencia de la misma vivienda o de una sucursal.<br>2) Persona Natural:<br>3) Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero.<br>4) Certificado de verificación actualizada (en los casos que aplica).<br>5) Copia del pago actualizado del impuesto predial, escrito en documento que acredite domicilio sobre el inmueble donde se va a instalar el servicio.<br>6) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>7) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>8) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>9) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>10) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>11) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>12) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>13) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>14) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>15) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>16) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>17) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>18) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>19) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>20) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>21) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>22) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>23) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>24) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>25) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>26) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>27) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>28) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>29) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>30) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>31) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>32) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>33) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>34) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>35) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>36) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>37) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>38) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>39) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>40) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>41) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>42) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>43) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>44) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>45) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>46) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>47) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>48) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>49) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>50) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>51) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>52) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>53) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>54) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>55) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>56) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>57) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>58) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>59) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>60) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>61) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>62) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>63) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>64) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>65) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>66) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>67) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>68) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>69) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>70) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>71) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>72) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>73) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>74) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>75) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>76) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>77) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>78) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>79) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>80) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>81) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>82) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>83) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>84) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>85) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>86) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>87) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>88) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>89) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>90) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>91) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>92) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>93) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>94) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>95) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>96) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>97) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>98) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>99) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido.<br>100) Acta de nacimiento del dueño del predio o el formulario establecido. | En nuestras Agencias de Atención:<br>El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera el número de requerimiento para continuar la atención.<br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestra Portal web/ Atención virtual/ Ingresar a solicitud/ Nuevo servicio.<br>Ingresar sus datos en el formulario.                   | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)<br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br>Portal web: 24 horas               | Gratis | Solicitud personalizada: Máximo de 1 a 5 minutos.<br>Portal web: Según su velocidad de conexión a Internet puede demorar de 3 segundos a 3 minutos.      | Ciudadanía en general                                                                                                                                      | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbano y rural | <a href="#">Link de Atención al Ciudadano</a>                                                                                                                    | Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                                                                                   | <a href="#">Formulario de Solicitud de Nuevo Servicio</a>                  | 5134                                                           | 140053                                                        | "NO DISPONIBLE"<br>El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, y se en las próximas semanas deberá enfocarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país. |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                      |

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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el usuario para la obtención del servicio)                                  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y desde su obtención)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Procedimiento interno que sigue el servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)                                                                                     | Costo  | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas)                                                                                             | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Director/a o en su caso ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio<br>(Se deberá detallar el número de oficinas, el día y hora de atención, el medio de contacto, el correo electrónico, chat en línea, web y/o descripción manual) | Dirección y teléfono de atención al servicio<br>(Detallar si es por teléfono, oficina, página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipo de canales disponibles de atención presencial<br>(Detallar si es por teléfono, oficina, página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Servicio Automatizado<br>(Sí/No) | Link para descargar el formulario de servicios                                                                                                                         | Link para el servicio por Internet (en línea)                                                                                                             | Número de ciudadanía Ciudadanía<br>asesorados al servicio en el último periodo (trimestre) | Número de ciudadanos Ciudadanía<br>asesorados al servicio en el último periodo (trimestre) | Porcentaje de ciudadanos Ciudadanía<br>asesorados al servicio en el último periodo (trimestre) |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6                                | Solicitud de Actualización de datos de su factura                               | Puede solicitar la actualización de los datos de su factura                                                                                                      | Condición: Factura cancelada.<br>Requisitos: Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, último certificado de vivienda, último comprobante de pago cancelado.<br>La actualización de datos se da por los siguientes casos:<br>Cambio - venta del inmueble.<br>Fallecimiento del titular.<br>Cesión de derechos del titular.<br>Cambio de nombre por pedido del anterior titular.<br>Dato: Adicional:<br>Persona Natural, requisitos:<br>- Copia de escritura o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble.<br>Persona Jurídica, requisitos:<br>- Solicitud escrita del representante legal.<br>- Copia de escritura o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble- Copia del RUC.<br>- Copia del Nomenclátor de representante legal. | En nuestra Agencia de Atención:<br>El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizarán los datos, se imprimirá el nuevo comprobante de suministro de agua y se entregará una copia al solicitante y otro para archivo interno.<br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingresar su solicitud / Actualización de datos de su factura. Seleccionar un formulario para realizar su actualización (señalar formulario, valor y adjuntar un archivo los requisitos indicados). | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanos)<br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br>Portal web: 24 horas               | Gratis | Solicitud personalizada mínima de 1 a 5 minutos.<br>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 urbano y rural.                                                                                                                                          | <a href="#">Link de Atención de Atención al Cliente</a>                                                                                       | Portal web, oficina a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                             | SI                               | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de actualización de datos de su factura                   | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de actualización de datos de su factura      | 8341                                                                                       | 8341                                                                                       | 100%                                                                                           |
| 7                                | Solicitud de Revisión técnica del servicio                                      | Puede solicitar una revisión técnica del funcionamiento de cualquier de los medidores que están a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar.           | Condición: Factura cancelada.<br>Requisitos: Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, último certificado de vivienda, último comprobante de pago cancelado.<br>La actualización de datos se da por los siguientes casos:<br>Cambio - venta del inmueble.<br>Fallecimiento del titular.<br>Cesión de derechos del titular.<br>Cambio de nombre por pedido del anterior titular.<br>Dato: Adicional:<br>Persona Natural, requisitos:<br>- Copia de escritura o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble- Copia del RUC.<br>- Copia del Nomenclátor de representante legal.                                                                                                                                                                     | En nuestra Agencia de Atención:<br>El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizarán los datos, se imprimirá el nuevo comprobante de suministro de agua y se entregará una copia al solicitante y otro para archivo interno.<br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingresar su solicitud / Actualización de datos de su factura. Seleccionar un formulario para realizar su actualización (señalar formulario, valor y adjuntar un archivo los requisitos indicados). | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanos)<br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br>Call Center o Portal web: 24 horas | Gratis | Solicitud personalizada mínima de 1 a 5 minutos.<br>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 urbano y rural.                                                                                                                                          | <a href="#">Link de Atención de Atención al Cliente</a>                                                                                       | Portal web, oficina a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                             | SI                               | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de revisión técnica del servicio                          | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de revisión técnica del servicio             | 1227                                                                                       | 1227                                                                                       | 100%                                                                                           |
| 8                                | Solicitud de Cambio y/o reposición del medidor a su nombre                      | Puede solicitar el cambio y/o la reposición del medidor a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar.                                                   | Condición: Factura cancelada.<br>Requisitos: Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, último certificado de vivienda, último comprobante de pago cancelado.<br>La actualización de datos se da por los siguientes casos:<br>Cambio - venta del inmueble.<br>Fallecimiento del titular.<br>Cesión de derechos del titular.<br>Cambio de nombre por pedido del anterior titular.<br>Dato: Adicional:<br>Persona Natural, requisitos:<br>- Copia de escritura o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble- Copia del RUC.<br>- Copia del Nomenclátor de representante legal.                                                                                                                                                                     | En nuestra Agencia de Atención:<br>El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizarán los datos, se imprimirá el nuevo comprobante de suministro de agua y se entregará una copia al solicitante y otro para archivo interno.<br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingresar su solicitud / Actualización de datos de su factura. Seleccionar un formulario para realizar su actualización (señalar formulario, valor y adjuntar un archivo los requisitos indicados). | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanos)<br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br>Call Center o Portal web: 24 horas | Gratis | Solicitud personalizada mínima de 1 a 5 minutos.<br>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 urbano y rural.                                                                                                                                          | <a href="#">Link de Atención de Atención al Cliente</a>                                                                                       | Portal web, oficina a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                             | SI                               | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de reposición del medidor a su nombre                     | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de reposición del medidor a su nombre                     | 2180                                                                                       | 2180                                                                                       | 100%                                                                                           |
| 9                                | Solicitud de Arreglo y/o reposición de los servicios que proporciona la Empresa | Puede solicitar a la ESE que le reconecte los servicios y/o reposición de los servicios que proporciona la Empresa                                               | Condición: Factura cancelada.<br>Requisitos: Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, último certificado de vivienda, último comprobante de pago cancelado.<br>La actualización de datos se da por los siguientes casos:<br>Cambio - venta del inmueble.<br>Fallecimiento del titular.<br>Cesión de derechos del titular.<br>Cambio de nombre por pedido del anterior titular.<br>Dato: Adicional:<br>Persona Natural, requisitos:<br>- Copia de escritura o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble- Copia del RUC.<br>- Copia del Nomenclátor de representante legal.                                                                                                                                                                     | En nuestra Agencia de Atención:<br>El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizarán los datos, se imprimirá el nuevo comprobante de suministro de agua y se entregará una copia al solicitante y otro para archivo interno.<br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingresar su solicitud / Actualización de datos de su factura. Seleccionar un formulario para realizar su actualización (señalar formulario, valor y adjuntar un archivo los requisitos indicados). | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanos)<br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br>Portal web: 24 horas               | Gratis | Solicitud personalizada mínima de 1 a 5 minutos.<br>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 urbano y rural.                                                                                                                                          | <a href="#">Link de Atención de Atención al Cliente</a>                                                                                       | Portal web, oficina a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                             | SI                               | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de reposición de los servicios que proporciona la Empresa | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de reposición de los servicios que proporciona la Empresa | 166                                                                                        | 166                                                                                        | 100%                                                                                           |
| 10                               | Solicitud de Descuento del servicio                                             | Puede solicitar a la ESE la disminución del servicio.                                                                                                            | Condición: Factura cancelada.<br>Requisitos: Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, último certificado de vivienda, último comprobante de pago cancelado.<br>La actualización de datos se da por los siguientes casos:<br>Cambio - venta del inmueble.<br>Fallecimiento del titular.<br>Cesión de derechos del titular.<br>Cambio de nombre por pedido del anterior titular.<br>Dato: Adicional:<br>Persona Natural, requisitos:<br>- Copia de escritura o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble- Copia del RUC.<br>- Copia del Nomenclátor de representante legal.                                                                                                                                                                     | En nuestra Agencia de Atención:<br>El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizarán los datos, se imprimirá el nuevo comprobante de suministro de agua y se entregará una copia al solicitante y otro para archivo interno.<br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingresar su solicitud / Actualización de datos de su factura. Seleccionar un formulario para realizar su actualización (señalar formulario, valor y adjuntar un archivo los requisitos indicados). | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanos)<br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br>Call Center o Portal web: 24 horas | Gratis | Solicitud personalizada mínima de 1 a 5 minutos.<br>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 urbano y rural.                                                                                                                                          | <a href="#">Link de Atención de Atención al Cliente</a>                                                                                       | Portal web, oficina a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                             | SI                               | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de descuento del servicio                                 | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de descuento del servicio                                 | 250                                                                                        | 250                                                                                        | 100%                                                                                           |
| 11                               | Solicitud de Recibo / Valor de la factura                                       | Puede realizar un reclamo por los valores facturados para cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre o a que tenga vinculación con su nombre | Condición: Factura cancelada.<br>Requisitos: Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, último certificado de vivienda, último comprobante de pago cancelado.<br>La actualización de datos se da por los siguientes casos:<br>Cambio - venta del inmueble.<br>Fallecimiento del titular.<br>Cesión de derechos del titular.<br>Cambio de nombre por pedido del anterior titular.<br>Dato: Adicional:<br>Persona Natural, requisitos:<br>- Copia de escritura o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble- Copia del RUC.<br>- Copia del Nomenclátor de representante legal.                                                                                                                                                                     | En nuestra Agencia de Atención:<br>El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizarán los datos, se imprimirá el nuevo comprobante de suministro de agua y se entregará una copia al solicitante y otro para archivo interno.<br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingresar su solicitud / Actualización de datos de su factura. Seleccionar un formulario para realizar su actualización (señalar formulario, valor y adjuntar un archivo los requisitos indicados). | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanos)<br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br>Call Center o Portal web: 24 horas | Gratis | Solicitud personalizada mínima de 1 a 5 minutos.<br>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 urbano y rural.                                                                                                                                          | <a href="#">Link de Atención de Atención al Cliente</a>                                                                                       | Portal web, oficina a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                             | SI                               | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de recibo / Valor de la factura                           | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de recibo / Valor de la factura                           | 1948                                                                                       | 1948                                                                                       | 100%                                                                                           |
| 12                               | Beneficio de la ley del anciano                                                 | Proporcionar el documento o rebaja para personas de la tercera edad                                                                                              | Condición: Factura cancelada.<br>Requisitos: Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, último certificado de vivienda, último comprobante de pago cancelado.<br>La actualización de datos se da por los siguientes casos:<br>Cambio - venta del inmueble.<br>Fallecimiento del titular.<br>Cesión de derechos del titular.<br>Cambio de nombre por pedido del anterior titular.<br>Dato: Adicional:<br>Persona Natural, requisitos:<br>- Copia de escritura o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble- Copia del RUC.<br>- Copia del Nomenclátor de representante legal.                                                                                                                                                                     | En nuestra Agencia de Atención:<br>El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizarán los datos, se imprimirá el nuevo comprobante de suministro de agua y se entregará una copia al solicitante y otro para archivo interno.<br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingresar su solicitud / Actualización de datos de su factura. Seleccionar un formulario para realizar su actualización (señalar formulario, valor y adjuntar un archivo los requisitos indicados). | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanos)<br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br>Call Center o Portal web: 24 horas | Gratis | Solicitud personalizada mínima de 1 a 5 minutos.<br>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 urbano y rural.                                                                                                                                          | <a href="#">Link de Atención de Atención al Cliente</a>                                                                                       | Oficina a nivel urbano y rural                                                                                                                      | SI                               | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de beneficio de la ley del anciano                        | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de beneficio de la ley del anciano                        | 1546                                                                                       | 1546                                                                                       | 100%                                                                                           |
| 13                               | Beneficio de la ley de discapacidad                                             | Aplicar el documento o rebaja para personas con discapacidad                                                                                                     | Condición: Factura cancelada.<br>Requisitos: Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, último certificado de vivienda, último comprobante de pago cancelado.<br>La actualización de datos se da por los siguientes casos:<br>Cambio - venta del inmueble.<br>Fallecimiento del titular.<br>Cesión de derechos del titular.<br>Cambio de nombre por pedido del anterior titular.<br>Dato: Adicional:<br>Persona Natural, requisitos:<br>- Copia de escritura o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble- Copia del RUC.<br>- Copia del Nomenclátor de representante legal.                                                                                                                                                                     | En nuestra Agencia de Atención:<br>El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizarán los datos, se imprimirá el nuevo comprobante de suministro de agua y se entregará una copia al solicitante y otro para archivo interno.<br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingresar su solicitud / Actualización de datos de su factura. Seleccionar un formulario para realizar su actualización (señalar formulario, valor y adjuntar un archivo los requisitos indicados). | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanos)<br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br>Call Center o Portal web: 24 horas | Gratis | Solicitud personalizada mínima de 1 a 5 minutos.<br>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 urbano y rural.                                                                                                                                          | <a href="#">Link de Atención de Atención al Cliente</a>                                                                                       | Oficina a nivel urbano y rural                                                                                                                      | SI                               | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de beneficio de la ley de discapacidad                    | <a href="#">"NO APLICABLE"</a> La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de beneficio de la ley de discapacidad                    | 262                                                                                        | 262                                                                                        | 100%                                                                                           |

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<br><br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio) | Cómo acceder al servicio<br><br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Requisitos para la obtención del servicio<br><br>(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<br><br>(Describir a quiénes presta el servicio en general: personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Público) | Oficina y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio<br><br>(Indicar la dirección para dirigirse a la oficina y el teléfono para contactar al servicio) | Tipo de canales disponibles de atención presencial<br><br>(Indicar si se presta por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (Sí/No)                     | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por Internet (en línea) | Número de ciudadanía/ciudadano que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral) | Número de ciudadanía/ciudadano que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio                                                                                                                                                                                        |
|-----|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14  | Transparencia de valores  | Realizar transacciones correspondientes a deudas o valores a favor del cliente, de un Cuenta Corriente o otra Cuenta Corriente.   | 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.<br><br>Para el titular del servicio del CUEN I Cuenta Corriente donde se registran los valores a favor:<br>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)<br><br>Para el titular del servicio del CUEN II Cuenta Corriente donde se registran los valores a favor:<br>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) | Dependiendo el caso, tener 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<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)<br><br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) | Gratis                                                                     | Solicitud personalizada máximo de 1 a 5 minutos. | Ciudadanía en general                               | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales                                                                                               | <a href="#">Link de Atención al Cliente</a>    | Oficinas a nivel urbano y rural                                                                                                                                            | Sí                                                                                                                                                                                                                  | <a href="#">Formulario de Atención al Cliente</a> | NO SERVIDO DISPONIBLE A TRAVÉS INTERNET        | APLICAR                                       | 14                                                                                          | 36                                                                    | "NO DISPONIBLE"<br>El portal Web Institucional está funcionando de manera normal, se atiende en las próximas semanas deberá empezar con el Portal Web Institucional, el cual será único y homogéneo para todas las Distribuidoras del país. |

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<br>(Se detallan el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Procedimiento interno que sigue el servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)                                                                                                                                                                                                                                             | Costo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)                                  | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio                                                                                        | Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Detallar si es por internet, oficina, Bogotá, Puntal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Tiempo de atención disponibles de atención presencial (Detallar si es por internet, oficina, Bogotá, Puntal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio electrónico (Si/No)                                                                 | Link para descargar el formulario de servicios                                               | Link para el servicio por internet (on line)                               | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)                                                                                                                                                 | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado                                                                                                                                                                         | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio                                                                                                                                                                                         |
|-----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15  | Reparación de Alumbrado Público            | Las reparaciones son solicitadas por los clientes cuando existen las siguientes causas:<br>Luminarias encendidas en el día, luminarias encendidas en la noche.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | El Cliente al detectar que existen fallas en las luminarias encendidas en el día o encendidas en la noche puede acceder a los servicios de reparación a través de:<br>1. Llamada telefónica exclusiva 136, marcando la opción 1 o 2, en el cual un agente del Call Center atenderá los pedidos y los llevará al área de Alumbrado Público para su atención; 2. Llamada telefónica 223288 extendido 5411 ó 5412 al Alumbrado Público en Centro de Operaciones El Dorado.<br>3. 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 incluir además de la dirección precisa, teléfonos de contacto del cliente o persona que solicita el servicio, correo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Los reclamos presentados por cualquier medio, se dirimirán a los funcionarios de Alumbrado Público en el Dorado, y ellos se van asignar a los diferentes grupos de trabajo dependientes de las zonas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | De lunes a viernes, de 7:30 a 22:00<br>24 horas.                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gratuito. Alumbrado Público perteneciente al municipio. Cobres al CUEN o Cuero Cuero.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Área Urbana 34<br>Área Rural 12 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ciudadanía en general                                                                                                                                                                    | Oficina del Departamento de Alumbrado Público ubicada en la Av. 10 de Agosto N°145 y Cuero Cuero, edificio Alamos Calleses tercer piso | <a href="#">Link de atención en línea</a>                                                                                                                                                                                  | Página web, oficina a nivel urbano, Call Center                                                                                                                                                        | Si                                                                                           | "NO APLICABLE" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones | <a href="#">Formulario de solicitud de reparación de alumbrado público</a> | 1589                                                                                                                                                                                                                                         | 10800                                                                                                                                                                                                                                        | "NO DISPONIBLE"<br>El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá restaurarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país. |
| 16  | Reparación de Redes de Medida Bajo Voltaje |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | El Cliente puede acceder a los servicios de reparación de redes de medida bajo voltaje a través de:<br>1. Llamada telefónica exclusiva 136, marcando la opción 1 o 2, en el cual un agente del Call Center atenderá los pedidos y los llevará al área Operativa para su atención; 2. Llamada telefónica 223288 extendido 5411 ó 5412 al Área Operativa para su atención; 3. Página web de la Empresa Eléctrica Quito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | El cliente al momento de comunicarse con el Agente de Call Center solicita los siguientes datos:<br>1. Número de Código Único Eléctrico Nacional CUEN; 2. Número de Cédula; 3. Número de medición; 4. Número telefónico del cliente; 5. Agente al cual se desea reportar y otras de tipo informativo, define el motivo del reclamo y lo vincula 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 el Agente del Call Center de la EEQ, le atenderá solicitándole los requisitos mencionados en esta guía, informándole que permitirá tener una información correcta de la ubicación y clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución.<br>2. El Agente al Call Center una vez que se haya establecido el servicio de energía eléctrica, realizará la transferencia por mensaje a los clientes en el área de incidencia de la desconexión.                                                | 24 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SERVICIO SIN COSTO: Cables de alambre o cables de fibra óptica, Alumbrado Público, Falla una fase, Falla de energía, Fluctuaciones de tensión, Tensión alta, Tensión baja, Poste desajustado, Líneas cruzadas, Cámara de transformación inundada.<br>SERVICIO CON COSTO ALUMINIO POR CINTURÓN: Poste Obsoleto.<br>(Procedimiento de validación a Cargo del Área de Comercialización)<br>Punto: Instrumento para atención de reparaciones, código QI-OS-P003-4000-0001).                                                                     | Ciudadanía en general                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Call center 136                                                                                                                                                                          | <a href="#">Link de atención en línea</a>                                                                                              | Página web, Call Center                                                                                                                                                                                                    | Si                                                                                                                                                                                                     | "NO APLICABLE" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones | <a href="#">Formulario de solicitud de reparación de redes de medida bajo voltaje</a>        | 2861                                                                       | 7262                                                                                                                                                                                                                                         | "NO DISPONIBLE"<br>El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá restaurarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país. |                                                                                                                                                                                                                                              |
| 17  | Reubicación de Redes                       | El cliente puede solicitar la reubicación o el retiro de redes, postes y tensores que se encuentran instalados en terrenos particulares o en áreas públicas en las zonas de servicio de la Empresa Eléctrica Quito, observando previamente si cumple con las normas establecidas en los permisos municipales de construcción y certificados de la línea en 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 es un caso que puede ser atendido en el cargo de la Empresa o del cliente dependiente del caso. | El Cliente puede acceder a los servicios de reubicación o retiro de redes, postes y tensores a través de:<br>1. Llamada telefónica exclusiva 136, marcando la opción 1 o 2, en el cual un agente del Call Center atenderá los pedidos y los llevará al área Operativa para su atención; 2. De manera personal acercándose a las oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural, ubicado en la Av. 10 de Agosto N°145 y Cuero Cuero, edificio Alamos Calleses cuarto piso.<br>3. De manera personal acercándose a las agencias de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | El cliente al momento de acercarse a la oficina, debe proporcionar los siguientes datos:<br>1. Número de Código Único Eléctrico Nacional CUEN, que se encuentra en el extremo superior derecho de la Cédula de Paga; 2. Nombre Completo; 3. Número de Cédula; 4. El cliente debe proporcionar el FORMULARIO MUNICIPAL DE CONSTRUCCIÓN Y CERTIFICADO DE LA LÍNEA EN FÁBRICA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1. El cliente presenta su requerimiento de reubicación de redes, postes y tensores a través de la línea directa 136, en la cual el Agente del Call Center recibe y dirige la atención al cliente, informándole que permitirá tener una información correcta de la ubicación y clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución.<br>2. Los Oficiales y/o Supervisores correspondientes al Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural, ubicado en la Av. 10 de Agosto N°145 y Cuero Cuero, edificio Alamos Calleses cuarto piso, le entregan 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 a 22:00<br>24 horas                                                                                                                                                                                                                                                           | SERVICIO SIN COSTO PARA EL CLIENTE: Redes de la EEQ que ocupan propiedad particular sin derechos de pago.<br>SERVICIO CON COSTO PARA EL CLIENTE: Cuando las redes de medida bajo tensión, se encuentran instaladas en zonas públicas de acuerdo a las Normas de la Empresa Eléctrica Quito S.A., a su adquisición por parte de esta Empresa, los costos de mano de obra y materiales se calculan de acuerdo a las Normas vigentes, se entrega y se instala al Cliente para su pago del PRESUPUESTO POR REUBICACIÓN DE RED, POSTE, TENSORES. | Ciudadanía en general                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Oficinas del Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Operación y Mantenimiento Rural ubicado en la Av. 10 de Agosto N°145 y Cuero Cuero, edificio Alamos Calleses cuarto piso | <a href="#">Link de atención en línea</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 APLICABLE" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones | <a href="#">Formulario de solicitud de reubicación de redes</a>                              | 62                                                                         | 87                                                                                                                                                                                                                                           | "NO DISPONIBLE"<br>El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá restaurarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país. |                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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 actual, pueden iniciar el proceso con un ingeniero particular que desarrolle el proyecto financiado por el cliente.<br><br>Puede iniciar con el proceso de diseño el cliente o el ingeniero particular para lo cual se deben cumplir los requisitos establecidos por la EEQ.                                                                                                                             | El Cliente puede acceder a los servicios de proyecto a través de:<br>1. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamento de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyecto, Construcción de Redes para Mantenimiento, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicadas en la Av. 10 de Agosto N°145 y Cuero Cuero, edificio Alamos Calleses, primera, segunda, tercer y quinto piso, acorde a la ubicación del Proyecto.<br><br>PROYECTOS PARTICULARES<br>• Solicitud de proyecto, "Formulario_ZO-EP-P003-F003". Formulario de solicitud unificada de proyecto o trabajo en redes de distribución;<br>• Listado de mandatos en papel y archivo digital en Excel, conforme al formato, "Formulario_ZO-EP-P003-F003". Formulario de listado de mandatos, con nombres completos y cédulas de identidad;<br>• Plano aprobado por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito o de la autoridad Municipal, impreso en archivo digital (en AutoCAD) para la Red de Distribución, y para los que se encuentran en proceso de regularización, el levantamiento topográfico, en la cual debe constar la división de lotes, las calles con sus respectivas dimensiones, recordando que para poder realizar el diseño de la red eléctrica las calles deben ser públicas y no calles de pueblo privado;<br>• Croquis de ubicación con referencias claras, según formato, "Formulario_ZO-EP-P003-F003". Formulario de croquis de ubicación;<br>En caso de la forma en proceso de regularización debe cumplir los requisitos adicionales: • Que, el asentamiento no obedezca a una muestra violenta;<br>• Que, el asentamiento no se encuentre en el Área de riesgo;<br>• Que, se encuentre en trámite la regularización del asentamiento.<br><br>PROYECTOS PARTICULARES<br>• Solicitud de proyecto, "Formulario_ZO-EP-P003-F003". Formulario de solicitud unificada de proyecto o trabajo en redes de distribución;<br>• Copia a color del Registro o pago del Impuesto Predial y permiso de funcionamiento (Certificado de funcionamiento);<br>• Código Único de Verificación (Ficha simplificada de datos del ciudadano);<br>• Fotocopia de la cédula de verificación de verificación de verificación;<br>• Autorización Cliente;<br>• Permiso de pago;<br>• Ciudadanía y Ciudadanía;<br>• Aprobación Municipal;<br>• Copia color de proyecto aprobado. | 1. El cliente y/o su representante se acercan a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamento de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyecto, Construcción de Redes para Mantenimiento, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicadas en la Av. 10 de Agosto N°145 y Cuero Cuero, edificio Alamos Calleses, primera, segunda, tercer y quinto piso, acorde a la ubicación del Proyecto.<br>2. Con el asistente del personal de la zona designada, firma el formulario de solicitud de elaboración de Proyecto de Redes de Distribución.<br>3. El personal de secretaría de la zona designada entrega el número de trámite para el seguimiento del cliente de la ejecución del proyecto. | De lunes a viernes en el horario de 7:30 a 22:00<br>Oficina Alamos Calleses.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | No se tienen tiempos establecidos debido a que el tiempo de procesamiento depende de la disponibilidad de los recursos y el personal de la Dirección de Distribución y Energía Residencial MEER.<br>Proyecto de Obras Particulares, como el ANTONIO MEER y EL MANUEL.<br>Trabajo de índole administrativo es gratuito. | Ciudadanía en general                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dirección Zona Centro, Departamento de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyecto, Construcción de Redes para Mantenimiento, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicadas en la Av. 10 de Agosto N°145 y Cuero Cuero, edificio Alamos Calleses, primera, segunda, tercer y quinto piso | Oficinas Edificio Alamos Calleses.                                                                                                                                                       | Página web, oficina a nivel urbano, Call Center.                                                                                       | Si                                                                                                                                                                                                                         | <a href="#">Formulario de solicitud de proyecto</a>                                                                                                                                                    | "NO APLICABLE" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones | <a href="#">Formulario de solicitud de proyecto</a>                                          | 87                                                                         | 204                                                                                                                                                                                                                                          | "NO DISPONIBLE"<br>El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá restaurarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país. |                                                                                                                                                                                                                                              |
| 19  | Registro de Ingresos                       | Todo aquel ingreso eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución que trabaje en el área de cobertura de la Empresa Eléctrica Quito, debe estar registrado en la misma para acceder a la aplicación de los descuentos y fiscalización de la construcción de los proyectos aprobados.                                                                                                                                                                                                                                                    | El Cliente puede acceder al servicio de Registro de Ingresos de la siguiente manera:<br>1. Personalmente debe acercarse a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamento de Estudios de Distribución, ubicada en la Av. 10 de Agosto N°145 y Cuero Cuero, edificio Alamos Calleses, primer piso, para solicitar la entrega a su nivel.<br>2. El cliente puede enviar el formulario digital que se encuentra en la Av. 10 de Agosto N°145 y Cuero Cuero, edificio Alamos Calleses, primer piso, para solicitar la entrega a su nivel.<br>3. Puede solicitar también a través del internet, a realizar@eeq.com.ec                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1. Llevar e imprimir el formulario que se solicitó a la EEQ, adjuntar los anexos que en la parte inferior de cada formulario se detallan.<br>2. Si el ingreso eléctrico, electrónico o empresa privada, especializado en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución, del cual se solicita el registro, personalmente debe llevar los documentos al Departamento de Estudios de Distribución, ubicada en la Av. 10 de Agosto N°145 y Cuero Cuero, edificio Alamos Calleses, primer piso, para solicitar la entrega a su nivel.<br>3. En el caso de estar tramitando la regularización, la documentación que debe llevar es la misma que se detalló en la guía de regularización de la EEQ.                   | 1. Llevar e imprimir el formulario que se solicitó a la EEQ, adjuntar los anexos que en la parte inferior de cada formulario se detallan.<br>2. Si el ingreso eléctrico, electrónico o empresa privada, especializado en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución, del cual se solicita el registro, personalmente debe llevar los documentos al Departamento de Estudios de Distribución, ubicada en la Av. 10 de Agosto N°145 y Cuero Cuero, edificio Alamos Calleses, primer piso, para solicitar la entrega a su nivel.<br>3. En el caso de estar tramitando la regularización, la documentación que debe llevar es la misma que se detalló en la guía de regularización de la EEQ. | De lunes a viernes en el horario de 7:30 a 22:00<br>Oficina Alamos Calleses.                                                                                                                                                                                                                                           | Todo el trámite es gratuito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ciudadanía en general                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dirección Zona Centro, Departamento de Estudios de Distribución ubicada en la Av. 10 de Agosto N°145 y Cuero Cuero, edificio Alamos Calleses, primer piso                                | <a href="#">Formulario de solicitud de registro</a>                                                                                    | Página web, oficina a nivel urbano, Call Center.                                                                                                                                                                           | Si                                                                                                                                                                                                     | <a href="#">Formulario de solicitud de registro</a>                                          | 21                                                                                           | 181                                                                        | "NO DISPONIBLE"<br>El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que en las próximas semanas deberá restaurarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país. |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                              |

## 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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 (Días, Horas, Minutos)                                                                                                                      | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)               | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio                                                                                                                   | Dirección y sistemas de dependencia que ofrece el servicio<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Tiempo de canales disponibles de atención presencial<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado de (Y/N)                                                  | Link para descargar el formulario de servicios               | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanía Ciudadana que acceden al servicio en el último periodo (trimestral) | Número de ciudadanía Ciudadana que acceden al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio                                                                                                                                                                                             |
|-----|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20  | 20Micro Proyectos Eléctricos  | Se reciben solicitudes de clientes potenciales ( desde un usuario, clientes gubernamentales y entidades oficiales) y requerimientos operativos de áreas técnicas de la EEL.<br>Se realizan inspecciones, diseños y presupuestos en base a normas y procedimientos establecidos.<br>Creación y registro de nuevos Centros Control para las solicitudes de microproyectos atendidos en esta área.<br>Una vez que los proyectos se han financiado se despachan para su ejecución.<br>Recepción de solicitudes y ejecución de pruebas y mantenimiento de transformadores.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | El Cliente puede acceder a los servicios proyectos través de:<br>1. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Microproyectos.<br>Dirección: Av. 10 de Agosto 180-145 y Cuero Caído, edificio Alvaroz Cárdenas, quinto piso.<br>2. A través de la página web de la EEL.                                                                                                            | El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes requisitos:<br>• Solicitud de proyecto, "Formulario DA-EP-MPO-F001". Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución".<br>• Presentar original de la cédula de ciudadanía.<br>• Copia INCU en caso de ser una Empresa.<br>• Nombramiento de representante legal de la Empresa.<br>• CUI (Certificado de uso de suelo) otorgado por la Administración Zonal.<br>• Permiso de Construcción (para edificios).<br>• Pago del impuesto predial o certificado de registrador de la propiedad.<br>• Para servicios, modificación superiores a 125 kVA y servicios trifásicos, adjuntar estudio de carga y demanda elaborado por un ingeniero eléctrico registrado en la EEL, adjuntar plano de ubicación con simbología.<br>• Croquis de ubicación con referencias claras, según formato, Formulario DA-EP-MPO-F002, Formulario de croquis de ubicación.<br>• Contrato de arrendamiento solarizado.<br>• Autorización por escrito del propietario para que el ingeniero gestione el microproyecto en la EEL. | 1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Microproyectos, llevando consigo los requisitos necesarios para la obtención del servicio.<br>2. Con la asistencia del personal de la zona designada, llena el formulario de solicitud de elaboración de Microproyecto de Redes de Distribución.<br>3. El personal de oficinas y/o secretaría de la zona designada entrega el número de trámite para seguimiento del cliente de la ejecución del Microproyecto. | De lunes a viernes, de 7:30 a 15:30<br>Oficina edificio Alvaroz Cárdenas.  | Trámites y diseños gratuitos.<br>Incluidos en construcción de redes, mantenimiento y pruebas de transformadores y equipos según su análisis. | Ciudadanía en general                                                                                                                                                    | Dirección Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Microproyectos, ubicado en la Av. 10 de Agosto 180-145 y Cuero Caído, edificio Alvaroz Cárdenas, quinto piso. | Oficinas Edificio Alvaroz Cárdenas.                                                                                                                               | Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center.                                                                                                                                                        | S                                                                                                                                                                                                  | <a href="#">Solicitud de proyecto de microproyecto de redes de distribución</a> | <a href="#">NO DISPONIBLE</a>                                | <a href="#">NO DISPONIBLE</a>                | 30                                                                                       | 16                                                                 | "NO DISPONIBLE"<br>El portal Web institucional está funcionando de manera transparente, a lo que en las próximas semanas deberá vincularse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homogenizado para todas las Distribuciones del país. |
| 21  | 21Fiscalización de Obras      | Fiscalización de Obras construidas por Contratistas y Financiado por el Estado.<br>Mediante procesos de Contratación Pública, la EEL adjudica la Construcción de Proyectos contemplados en los diferentes Programas de Obras del sistema de transmisión y/o de distribución de energía eléctrica, los mismos que deben ser revisados y fiscalizados en los aspectos técnicos.<br>Fiscalización de Obras construidas con Compañías e Ingenieros Contratistas y Financiado por Clientes.<br>La Empresa Eléctrica a través del Departamento de Fiscalización realiza la supervisión y control de la ejecución de proyectos eléctricos, para servicios de clientes potenciales, construcciones, urbanizaciones, cooperativas que se financian con recursos propios, en las cuales los beneficiarios de la fiscalización son importantes para la culminación de dichos proyectos.<br>Fiscalización de la Construcción de Proyectos por estacionamiento eléctrico con instalación de transformadores de 75 kVA monofásicos y 125 kVA trifásicos.<br>Para casos de clientes potenciales y con requerimientos de 75 kVA en monofásico y 125 kVA en trifásico, se recibe directamente en este Departamento la propuesta del Contratista, no se necesita de aprobación, y con la primera visita al sitio se define los lineamientos definitivos que se llevarán a cabo para evitar modificaciones. | El Contratista y/o Constructor, podrá acceder a los servicios de Fiscalización de Redes.<br>1. Portal web de la Empresa Eléctrica Sur (www.eel.com.pe).<br>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 180-145 y Cuero Caído, edificio Alvaroz Cárdenas, primer y quinto piso; acorche la ubicación del Proyecto (Zona Norte, Centro y Sur). | Fiscalización de Obras construidas por Contratistas y Financiado por el Estado.<br>• Solicitud de proyecto, "Formulario DA-EP-MPO-F001". Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución".<br>• Copia a color del Registro de Propiedad y pago del Impuesto Predial permiso de funcionamiento (voluntariamente).<br>• Cargo Único de Verificación (foto simplificada de datos del ciudadano).<br>• Autorización Cliente.<br>• Permiso de paso.<br>• Estudio Carga y Demanda.<br>• Aprobación Municipal.<br>• Carga con el proyecto diseñado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1. El cliente, contratista y/o constructor al acercarse a la EEL, deberá presentar los requisitos, en las zonas correspondientes según la ubicación del proyecto.<br>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 obra.                                                                                                                                                                                               | De lunes a viernes, de 7:30 a 15:30<br>Oficina edificio Alvaroz Cárdenas.  | Todos los trámites son gratuitos.                                                                                                            | Proyectos puntuales: 21 días hasta la energización.<br>Proyectos de redes de distribución con intervención mayor a 100 metros ó 150 kVA ó 45 días hasta la energización. | Ciudadanía en general                                                                                                                                                    | Dirección Zona Sur, Departamento de Fiscalización de Redes, ubicado en la Av. 10 de Agosto 180-145 y Cuero Caído, edificio Alvaroz Cárdenas, quinto y sexto piso. | Oficinas Edificio Alvaroz Cárdenas.                                                                                                                                                                      | Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center.                                                                                                                                                  | S                                                                               | <a href="#">Formulario de solicitud de proyecto de obras</a> | <a href="#">NO DISPONIBLE</a>                | 47                                                                                       | 135                                                                | "NO DISPONIBLE"<br>El portal Web institucional está funcionando de manera transparente, a lo que en las próximas semanas deberá vincularse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homogenizado para todas las Distribuciones del país. |

Portal de Trámite Ciudadano (PTC) <http://www.eel.pe>

|                                                                      |                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| REDA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                 | PUBLICIDAD                                                         |
| RESPONSABLE DE EXPEDICIÓN DE LA INFORMACIÓN                          | SECRETARÍA                                                         |
| UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL A)                      | SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES            |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL B) | MRS. MARGARITA GUERRERO - ROS. MARITZA ROS                         |
| CONTENIDO DEL MENSAJE DEL LITERAL C)                                 | <a href="mailto:informacion@eel.com.pe">informacion@eel.com.pe</a> |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL LITERAL D)                                     | 011 261 1000 EXTENSIÓN 1000 - 1000                                 |