

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 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>(Horas, Días, Semanas)                                                                                                           | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio                           | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, Call Center, teléfono institución) | Servicio Automatizado o SIVIC | Link para descargar el formulario de servicios                                                                                                                                                                                                    | Link para el servicio por internet (en línea)                                                                          | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1   | Solicitud de Acceso a la Información Pública | Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que hacen las instituciones del Estado.                                                                                                     | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico: <a href="mailto:portalweb@eeq.com.ec">portalweb@eeq.com.ec</a><br>2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga)<br>3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en físico). | 1. Descargar y llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Entregar de manera física en cualquier Agencia de la Empresa Eléctrica o remitirlo al correo electrónico: <a href="mailto:portalweb@eeq.com.ec">portalweb@eeq.com.ec</a> .<br>3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución.<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante. | 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 | 15 días                                                                                                                                                          | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales | <a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                       | Oficinas a nivel urbano y rural                                                                                                                                                                             | Si                            | <a href="#">Formulario para acceder a la información pública</a>                                                                                                                                                                                  | <a href="#">portalweb@eeq.com.ec</a>                                                                                   | 0                                                                                         | 0                                                                      | No aplica puesto que                                 |
| 2   | Impresión de la factura                      | Mostrar la opción para imprimir un duplicado de la o las facturas de cada uno de los CUEN ó Cuenta Contrato eléctricos que están a su nombre y también de aquellos sobre los que tiene permiso para operar.                   | Consulta personalizada: Agencias de Atención al Cliente.<br><br>Consulta en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1) Consulta de su(s) CUEN ó Cuenta Contrato(s) en línea: Ingresar a nuestro Portal web: Atención virtual / impresión de facturas<br>2) Consulta de facturación personalizada: Acercándose a cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente, realice su consulta ya sea verbal o escrita.                                                     | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)<br><br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br><br>Call Center o Portal web: 24 horas. | Gratis | Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.                                                                   | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales | <a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                       | Portal web y oficinas a nivel urbano y rural                                                                                                                                                                | Si                            | "NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de impresión de factura                                                                                                                                              | <a href="#">Atención virtual / Impresión de factura</a>                                                                | 47129                                                                                     | 150280                                                                 |                                                      |
| 3   | Consulta del valor facturado                 | Consultar todos los suministros eléctricos que están a su nombre y también aquellos sobre los que tiene permiso para operar.                                                                                                  | Consulta personalizada: Agencias de Atención al Cliente.<br><br>Consulta en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1) Consulta de su(s) CUEN ó Cuenta Contrato(s) en línea: Ingresar a nuestro Portal web: Atención virtual / consulta el valor facturado<br>2) Ingresar a nuestro Portal web / Atención virtual / Consultas / Valor facturado / Seleccione un CUEN ó Cuenta Contrato para su consulta / Descargar factura                                              | 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)<br><br>Call Center o Portal web: 24 horas  | Gratis | Consulta personalizada: máxima de 30 segundos a 3 minutos.<br><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 urbanas y rurales | <a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                       | Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                                                                                    | Si                            | "NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de consulta del valores facturado                                                                                                                                    | <a href="#">Valor Facturado</a>                                                                                        | 14555                                                                                     | 40075                                                                  |                                                      |
| 4   | Registro Programa Cocción Eficiente - PEC    | Los ciudadanos pueden inscribirse en el programa de eficiencia energética para cocción por inducción y calentamiento de agua con electricidad en sustitución del gas licuado de petróleo (GLP) en el sector residencial - PEC | <a href="http://www.ecuadorcambia.com">www.ecuadorcambia.com</a><br><a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tener el número del Registro Único Eléctrico Nacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1) Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Solicitudes / Registro Programa Cocción Eficiente - PEC.<br><br>O al Portal web: <a href="http://www.ecuadorcambia.com">www.ecuadorcambia.com</a>                                                                                                                                              | Portal web 24 horas                                                                                                                                                     | Gratis | Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.                                                                   | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales | <a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                       | Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                                                                                    | Si                            | "NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de registro programa cocción eficiente-PEC                                                                                                                           | <a href="http://www.ecuadorcambia.com">www.ecuadorcambia.com</a><br><a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> | 229                                                                                       | 693                                                                    | 92%                                                  |
| 5   | Solicitud / Nuevo servicio                   | Si cumple con todos los requisitos puede solicitar un nuevo medidor o servicio eléctrico.                                                                                                                                     | Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente.<br><br>Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | El solicitante debe indicar números telefónicos del domicilio, trabajo, celular, dirección de correo electrónico, datos exactos de la dirección de inmueble o el CUEN ó Cuenta Contrato de referencia de la misma vivienda o de una cercana.<br><br>Personas Naturales:<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>3) Copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble donde se va a instalar el servicio.<br><br>Adicionalmente en el caso de inquilino u otra persona:<br>1) Autorización del dueño del predio en el formulario establecido.<br><br>PERSONAS JURÍDICAS<br>• Solicitud por escrito del representante legal.<br>• Copia del nombramiento de representante legal.<br>• Cédula de ciudadanía del representante legal, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero.<br>• Certificado de votación actualizado del representante legal • Copia del RUC (para empresas o instituciones).<br><br>• Si es propietario de la vivienda, copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble en donde se va a instalar el servicio.<br>• Si es inquilino de la vivienda, copia del contrato de arrendamiento vigente registrado en Juzgado de Inquilinato y/o autorización del propietario del inmueble mediante el Formulario para autorización de trámites en la EELQ. | En nuestras Agencias de Atención:<br>El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención.<br><br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingresar su 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><br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br><br>Portal web 24 horas                 | Gratis | Solicitud personalizada: máximo de 1 a 5 minutos.<br><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 urbanas y rurales | <a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                       | Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                                                                                    | Si                            | <a href="#">Formulario de autorización para realizar cambios en la EELQ</a><br><br><a href="#">Formulario de autorización para realizar cambios en la EELQ</a><br><br><a href="#">Formulario de autorización para realizar cambios en la EELQ</a> | <a href="#">Nuevo Servicio</a>                                                                                         | 4435                                                                                      | 8612                                                                   |                                                      |

| 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 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>(Horas, Días, Semanas)                                                                                                                                      | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médica) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio                           | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institucional) | Servicio Automatizado o (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios                                                                                    | Link para el servicio por internet (por línea)       | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo |
| 6                                                                                                                                                                                               | Solicitud de Actualización de datos de su factura           | Puede solicitar se actualicen los datos de su factura                                                                                                                             | Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente.<br><br>Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443 | Condición: Factura cancelada.<br>Requisitos: Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, último certificado de votación, última carta de pago cancelada.<br><br>La actualización de datos se da por los siguientes casos:<br>Compra - venta del inmueble.<br>Fallecimiento del titular.<br>Cesión de derechos del titular.<br>Cambio de nombre por pedido del anterior titular.<br><br>Doc. Adicionales:<br><br>Persona Natural, requisitos:<br>- Copia de escrituras o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble.<br><br>Personas Jurídicas, requisitos:<br>- Solicitud escrita del representante legal.<br>- Copia de escrituras o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble-<br>Copia del RUC.<br>Copia del Nomenclario de representante legal. | En nuestras Agencias de Atención:<br>El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizan datos, se imprime el nuevo contrato de suministro de energía(dó), se realizan firmas, se entrega una copia al solicitante y otro para archivo central.<br><br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Actualización de datos de su factura. Seleccione un suministro para realizar su actualización y llenar formulario, subir (adjuntar)en un solo archivo los requisitos indicados. | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanos)<br><br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br><br>Portal web: 24 horas               | Gratis | Solicitud personalizada:máximo de 1 a 5 minutos.<br><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 urbanas y rurales | <a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                       | Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                                                                                      | Si                              | "NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de actualización de datos de su factura | <a href="#">Actualización de datos de su factura</a> | 2415                                                                                      | 4533                                                                   |
| 7                                                                                                                                                                                               | Solicitud de Revisión técnica de servicio                   | Puede solicitar una revisión técnica del funcionamiento de cualquiera de los medidores que están a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar.                           | Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente.<br><br>Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443 | Tener el número de CUEN ó Cuen Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | En nuestras Agencias de Atención:<br>El cliente se acercará con la carta de luz e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención.<br><br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestro Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Revisión técnica de su servicio. Seleccione un CUEN ó Cuenta Contrato para realizar su solicitud                                                                                                                                                                                   | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanos)<br><br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br><br>Call Center o Portal web: 24 horas | Gratis | De manera personalizada el registro de la solicitud es inmediata.<br><br>A través de la Portal web depende de la 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 urbanas y rurales | <a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                       | Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                                                                                      | Si                              | "NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de Revisión técnica del servicio        | <a href="#">Revisión técnica de su servicio</a>      | 2290                                                                                      | 8655                                                                   |
| 8                                                                                                                                                                                               | Solicitud de Cambio y/o reubicación del medidor o acometida | Puede solicitar el cambio y/o la reubicación del medidor o acometida de cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar. | Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente.<br><br>Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443 | Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato.<br><br>Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, del dueño de casa y/o usuario. Certificado de votación actualizado del dueño de casa y/o usuario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | En nuestras Agencias de Atención:<br>El cliente se acercará con el documento e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención.<br><br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestro Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Cambio y/o Reubicación del medidor o acometida. Seleccione un Cuen ó Cuenta Contrato para realizar su solicitud y llenar formulario                                                                                                                                                   | 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><br>Call Center o Portal web: 24 horas     | Gratis | Solicitud personalizada:máximo de 1 a 5 minutos.<br><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 urbanas y rurales | <a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                       | Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                                                                                      | Si                              | <a href="#">Formulario de solicitud de cambio de medidor o acometida</a>                                                          | <a href="#">Reubicación del medidor o acometida</a>  | 1349                                                                                      | 2656                                                                   |
| 9                                                                                                                                                                                               | Solicitud de Artefactos y/o equipos dañados                 | Puede solicitar a la EEQ que le reconozca los artefactos y/o equipos que hayan podido resultar dañados por causas relacionadas con los servicios que proporciona la Empresa       | Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente.<br><br>Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443 | Personas Naturales:<br>1)Presentación cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero.<br>2)Presentación del certificado de votación actualizado<br>3)Factura de consumo de energía<br>Adicionalmente, en el caso de <u>Personas Jurídicas</u> : 4)Copia del RUC<br>5)Designación del cargo que ostenta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | En nuestras Agencias de Atención:<br>1)El cliente se acercará con los documentos.<br>2)Llena el formulario de Notificación de daños en los artefactos y/o equipos eléctricos.<br>3)Adjunta los requisitos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención.<br><br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Artefactos y/o equipos dañados. Seleccione un CUEN ó Cuenta Contrato, ingresa los artefactos.                                                            | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanos)<br><br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br><br>Portal web: 24 horas               | Gratis | Solicitud personalizada:máximo de 1 a 5 minutos.<br><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 urbanas y rurales | <a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                       | Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                                                                                      | Si                              | <a href="#">Formulario de solicitud de reconocimiento de artefactos y/o equipos dañados</a>                                       | <a href="#">Artefactos Equipos Dañados</a>           | 162                                                                                       | 374                                                                    |
| 10                                                                                                                                                                                              | Solicitud desconexión del servicio.                         | Puede solicitar a la EEQ la desconexión del servicio.                                                                                                                             | Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente.<br><br>Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443 | Condición: Servicio en uso y factura cancelada<br><br>Atención Personalizada:<br>Si es titular del servicio:<br>1)Cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero.<br>2) Certificado de votación actualizado.<br>3) Si es dueño del predio y no es titular del servicio: Adicionalmente:<br>3) La copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble en donde se va desconectar el servicio.<br>A través del Portal web:<br>1)Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato<br>2)Presentación de factura de factura cancelada.<br>3) Llenar el formulario                                                                                                                                                                   | En nuestras Agencias de Atención:<br>El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención.<br><br>Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Otras solicitudes/ Desconexión del servicio. Seleccione un CUEN ó Cuenta Contrato para realizar su solicitud y llenar formulario                                                                                                                                                                                | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanos)<br><br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br><br>Call Center o Portal web: 24 horas | Gratis | Solicitud personalizada:máximo de 1 a 5 minutos.<br><br>Portal web: Según su velocidad de conexión a Internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.                                          | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales | <a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                       | Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                                                                                      | Si                              | "NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitud desconexión del servicio                             | <a href="#">Desconexión del servicio</a>             | 304                                                                                       | 632                                                                    |

92%

| 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 (Horas, Días, Semanas)                                                                                               | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio                                                | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado o (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 (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
| 11                                                                                                                                                                                              | Reclamos / Valor de la Factura               | Puede realizar un reclamo por los valores facturados para cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre o que tenga vinculados a su usuario.                           | Reclamo personalizado: Agencias de Atención al Cliente.<br><br>Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443                                | Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato. Documentos que respalden su reclamo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | En nuestras Agencias de Atención:<br>El cliente se acercará con los documentos que respaldan su reclamo e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención.<br><br>A través del portal WEB:<br>Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Reclamos / Valor de la factura. Seleccione un CUEN ó Cuenta Contrato para realizar su reclamo y llenar formulario | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)<br><br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)<br><br>Call Center o Portal web 24 horas | Gratuito                                                                         | Reclamo personalizado: máximo de 1 a 3 minutos.<br><br>Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos. | Ciudadanía en general                                                                                                                                    | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales                      | <a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                    | Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center                                                                                                                                                 | Si                                                              | "NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios de reclamo por valor facturados, se lo registra directamente en el sistema                                                                 | <a href="#">Resolución de los valores facturados</a>    | 801                                                                                       | 3734                                                                   | 93%                                                  |
| 12                                                                                                                                                                                              | Beneficio de la ley del anciano              | Proporcionar el descuento o rebaja para personas de la tercera edad                                                                                                                     | Las solicitudes se reciben a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente | 1. Cédula de beneficiario y cónyuge en caso de tenerlo<br>2. Servicio con tarifa residencial registrado a nombre del beneficiario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Llenar el formulario para aplicación de los beneficios de la ley del anciano, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.                                                                                                                                                                                                                       | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)<br><br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)                                          | Gratuito                                                                         | Solicitud personalizada:máximo de 1 a 5 minutos.                                                                                                  | adultos mayores de 65 años de edad                                                                                                                       | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales                      | <a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                    | Oficinas a nivel urbano y rural                                                                                                                                                                          | Si                                                              | <a href="#">Formulario para descuentos al beneficiario de la ley del anciano</a>                                                                                                                         | "NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET | 336                                                                                       | 1711                                                                   |                                                      |
| 13                                                                                                                                                                                              | Beneficio de la Ley Orgánica de discapacidad | Aplicar el descuento o rebaja para personas con discapacidad                                                                                                                            | Las solicitudes se reciben a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente | 1. Cédula de beneficiario, en caso de ser menor de edad presentar cédula del representante legal<br>2. Copia a color del carnet del MIES, Ministerio de Salud, CONADES<br>3. Tener suscrito con la EEQ un contrato de suministro con consumo residencial                                                                                                                                                                                                                                             | Llenar el formulario Ley Orgánica de Discapacidad y control del beneficio, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.                                                                                                                                                                                                                          | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)<br><br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)                                          | Gratuito                                                                         | Solicitud personalizada:máximo de 1 a 5 minutos.                                                                                                  | Personas con discapacidad                                                                                                                                | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales                      | <a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                    | Oficinas a nivel urbano y rural                                                                                                                                                                          | Si                                                              | <a href="#">Formulario para descuentos al beneficiario por discapacidad (personas naturales)</a><br><br><a href="#">Formulario para descuentos al beneficiario por discapacidad (personas jurídicas)</a> | "NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET | 1157                                                                                      | 1575                                                                   |                                                      |
| 14                                                                                                                                                                                              | Transferencias de valores                    | Realizar transferencias correspondientes a deudas o valores a favor del cliente, de un Cuenta Contrato a otro Cuenta Contrato.                                                          | Las solicitudes se reciben a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente | Para el titular del servicio del suministro donde se va a transferir la deuda:<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 ó Cuenta Contrato donde se registran los valores a favor: 3) Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero 4) Certificado de votación actualizado (en los casos que aplica) | Dependiendo el caso, llenar uno de los formularios antes señalados, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.                                                                                                                                                                                                                                 | De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)<br><br>De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)                                          | Gratuito                                                                         | 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 Agencias de Atención al Cliente</a>                                                                                                    | Oficinas a nivel urbano y rural                                                                                                                                                                          | Si                                                              | <a href="#">Formulario de transferencia de los requisitos de valores</a>                                                                                                                                 | "NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET | 362                                                                                       | 1049                                                                   |                                                      |
| 15                                                                                                                                                                                              | Reparación de Alumbrado<br><br>Público Vial  | Las reparaciones son solicitadas por los clientes cuando existen los siguientes casos:<br><br>El Cliente al detectar que existen luminarias encendidas en el día o apagadas en la noche | El Cliente al detectar que existen luminarias encendidas en el día o apagadas en la noche                                                                           | En el caso de que el cliente se acerque de manera personal a solicitar la reparación de:<br><br>1. Dirección precisa.<br>2. Un lugar de referencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Los reclamos presentados por cualquier medio, se<br><br>grupos de trabajo dependiendo de las zonas de<br><br>34 horas.                                                                                                                                                                                                                                                                            | De lunes a viernes, de 7:30 a 22:00<br><br>Llamar al Call Center 136                                                                                                  | SERVICIO SIN COSTO: Reparaciones<br><br>Área Urbana 24 horas Área Rural 72 horas | Ciudadanía en general                                                                                                                             | 1. Oficinas del Alumbrado Público<br><br>Chat de servicio en línea<br><br>Carpatras tercer piso.<br><br>Dorado                                           | Alumbrado Público<br><br>Chat de servicio en línea<br><br>Carpatras tercer piso.<br><br>Dorado | Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center SISI                                                                                                      | Si                                                                                                                                                                                                       | "NO APLICA" La<br><br>Formularios para<br><br>Alumbrado público | Solicitud de                                                                                                                                                                                             | 2820                                                    | 11248                                                                                     |                                                                        |                                                      |



| 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 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 (Horas, Días, Semanas)                                                                        | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)                                                                                                                                                              | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio                                                                                                                                               | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)                                     | Tipos de canales disponibles de atención presencial: Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, Call Center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (Si/No)<br>Link para descargar el formulario de servicios<br>Link para el servicio por internet (on line)<br>Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)<br>Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado<br>Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
| 16                                                                                                                                                                                              | Reparación de Redes en Medio y Bajo Voltaje. | Ante la presencia de una desconexión del servicio de energía eléctrica en el domicilio o en el sector, el cliente procede a comunicarse a través de la línea directa 136, en la cual un Agente del Call Center de la EEQ, le atenderá solicitando ciertos parámetros que permitirán tener una información correcta de la clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución                                                                                                                                                                                       | El Cliente puede acceder a los servicios de reparación de redes de medio y bajo voltaje a través de:<br>1. Línea telefónica exclusiva 136, marcando la opción 3, en el cual un supervisor o agente de Call Center atenderá los pedidos y lo transferirá a las Áreas Operativas para su atención. Los establecimientos de reparación son: Cable de árbol a zonas, Construcción en red, Alumbrado Público, Faltas a una fase, Faltas de energía, Fluctuaciones de voltaje, voltaje alto, voltaje bajo, Poste desajustado, Líneas rotas, Cámara de transformación inundada, Poste Chocado.<br>2. Página web de la Empresa Eléctrica Quito.                                                            | El cliente al momento de comunicarse con el Agente de Call Center solicita los principales datos:<br>1. Número de Código Único Eléctrico Nacional CUEN,<br>2. Nombres Completos,<br>3. Número de Cédula,<br>4. Número de modidor,<br>5. Número telefónico del cliente<br>El Agente a través de estas preguntas y otras de tipo informativo, define el motivo del reclamo y lo trasladará al Área Operativa correspondiente para su atención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1. Ante la presencia de desconexión del servicio de energía eléctrica en el domicilio o en el sector, el cliente procede a comunicarse a través de la línea directa 136, en la cual un Agente del Call Center de la EEQ, le atenderá solicitando los requisitos mencionados en esta plantilla, mismos que permitirán tener una información correcta de la ubicación y clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución.<br>2. El Agente de Call Center una vez que se ha establecido el servicio de energía eléctrica, realizará la confirmación por mensaje a los clientes en el área de residencia de la desconexión.        | 24 horas                                                                                                                                       | SERVICIO SIN COSTO: Carga de árbol o cámara, Construcción en red, Alumbrado Público, Faltas a una fase, Faltas de energía, Fluctuaciones de voltaje, Tensión alta, Tensión baja, Poste desajustado, Líneas rotas, Cámara de transformación inundada, Poste Chocado, Fluctuaciones de voltaje a Cargo del Área de Comercialización (Punto: Instrucciones para atención de reparaciones, código QR 03-003-008 Web 1).                                                                                                                                 | Tiempo no definido y determinados de acuerdo a la magnitud de las reparaciones y causas de las desconexiones del servicio. | Ciudadanía en general                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Call Center 136                                                                                                                                                                               | <a href="#">Chat de servicio en línea</a>                                                                                                                                                      | Página web, Call Center<br>Si                                                                                                                                                                           | "NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones, el ciudadano, puede realizar sus pedidos por los diferentes canales de contacto<br><a href="#">Solución de reparaciones de redes en medio y bajo voltaje</a><br>2053<br>7004                                                                                      |
| 17                                                                                                                                                                                              | Reubicación de Redes                         | El cliente puede solicitar la reubicación y o retro de redes, postes y tensores que se encuentran instalados en terrenos particulares o en vías públicas en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito, observando previamente si cumplen con las normas establecidas en los permisos municipales de construcción y certificado de la línea de fábrica, para lo cual debe acercarse a la EEQ a realizar el pedido a fin de que luego de una inspección previa por parte de los Módulos se defina si son obras cuyos costos corra a cargo de la Empresa o del cliente dependiendo del caso | El Cliente puede acceder a los servicios de reubicación y o retro de redes, postes y tensores a través de:<br>1. Línea telefónica exclusiva 136, marcando la opción 3, en el cual un Agente de Call Center atenderá los pedidos y lo transferirá a las Áreas Operativas para su atención.<br>2. De manera personal acudiendo a las oficinas de los Departamentos de Construcción y Mantenimiento Urbano y Rural, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Caliztrán, quinto piso.<br>3. De manera personal acudiendo a las oficinas de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito                                                                            | El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes datos: 1. Número de Código Único Eléctrico Nacional CUEN, que se encuentran en el extremo superior derecho de la Cartilla de Pago.<br>2. Nombres Completos.<br>3. Número de Cédula.<br>4. El cliente debe proporcionar el PERMISO MUNICIPAL DE CONSTRUCCIÓN Y CERTIFICADO DE LA LÍNEA DE FÁBRICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1. El Cliente presenta su requerimiento de reubicación de redes, postes, tensores llamando a la línea directa 136, para lo cual un Agente del Call Center recibirá los pedidos y le direccionará al cliente hacia las oficinas de Operación y Mantenimiento y/o al área de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural.<br>2. Un Oficinista y/o Secretaria correspondiente al Departamento de Operación y Mantenimiento, Urbano o Rural recibirá los requisitos, ingresará en el sistema la solicitud y entregará el número de folio al cliente para el seguimiento de la ejecución de los trabajos.                                                               | De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30<br>Oficinas Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural<br>Call Center<br>24 horas | SERVICIO SIN COSTO PARA EL CLIENTE: Redes de la EEQ que cruzan propiedad particular sin derechos de paso.<br>SERVICIO CON COSTO PARA EL CLIENTE: Cuando las redes de media y bajo voltaje, se encuentran instaladas en vías públicas, en virtud de acuerdo a las Normas de la Empresa Eléctrica Quito S.A., o en edificios, que parte de esta Empresa, los derechos de paso y se encuentran instalados de acuerdo a las Normas vigentes, se valora y se notifica al Cliente para el pago del PRESUPUESTO POR REUBICACIÓN DE REDES, POSTES, TENSORES | El tiempo depende de las características técnicas del trabajo y de su magnitud por lo que no es posible cuantificarlo      | Ciudadanía en general                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Oficinas del Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Operación y Mantenimiento Urbano y Rural<br>2. Call Center<br>3. Agencia de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito | <a href="#">Chat de servicio en línea</a>                                                                                                                                                      | 1. Oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural<br>2. Call Center<br>3. Agencia de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito<br>Si                                 | "NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar la reubicación de redes, el ciudadano, puede realizar sus pedidos por los diferentes canales de contacto<br>"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET<br>38<br>104                                                                                                |
| 18                                                                                                                                                                                              | Micro Proyectos Eléctricos                   | Los clientes que requieran el servicio eléctrico pueden presentar la solicitud de proyecto, para que sea ejecutado por personal de la empresa y se busque a nivel interno, la forma de financiamiento estatal y pueden iniciar el proceso con un Ingeniero particular que desarrolle el proyecto financiado por cliente.<br><br>Previo iniciar con el proceso de diseño el cliente o el ingeniero particular se define si son obras cuyos costos corra a cargo de la EEQ                                                                                                                         | El Cliente puede acceder a los servicios proyecto través de:<br>1. De manera personal acudiendo a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamento de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyectos, Construcción de Redes para Microproyectos, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicadas en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Caliztrán, quinto piso, tercer y quinto piso.<br>2. Telefónicamente al 203-054 ext. 4038 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que requiere.<br>3. Puede solicitar también a través del internet a: <a href="mailto:maizalzar@eeq.com.ec">maizalzar@eeq.com.ec</a> | Para detallar o replicar proyectos de redes de distribución se deben cumplir con los siguientes requisitos a fin de ser considerados en los diferentes planes de obra (PERMAN, BARRIOS, PAGO, CALIDAD) y buscar el financiamiento para su ejecución:<br>• Solicitud de proyecto, "Formulario_Di-EP-P001-P002". Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución".<br>• Listado de moranderos en papel y archivo digital en Excel, conforme al formato, "Formulario_Di-EP-P001-P002". Formulario de listado de moranderos, con nombres completos y cédulas de identidad.<br>• Plano aprobado por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito o de la autoridad Municipal, impreso y en archivo digital (en Autocad) para terreno regularizado, y parámetros que se encuentren en proceso de regularización, o levantamiento de terreno, recordando que para poder recibir material el diseño de la red eléctrica las calles deben ser públicas y no calles a paso privado.<br>• Croquis de ubicación con referencias claras, según formato, "Formulario_Di-EP-P001-P003". Formulario de croquis de ubicación.<br>En el caso de barrios en proceso de regularización debe cumplir los requisitos adicionales:<br>• Que, el asentamiento no se encuentre en un lugar de riesgo.<br>• Que, se encuentre en terreno de regularidad del asentamiento.<br>PROYECTOS PARTICULARES:<br>• Solicitud de proyecto, "Formulario_Di-EP-P001-P003". Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución".<br>• Carta o conste del Registro de Propiedad o pago del Impuesto Predial y permisos de funcionamiento (instalaciones existentes).<br>• Código Único de Verificación (ficha simplificada de datos del ciudadano)<br>• Facilitación de servicios de ser el caso 01-011-009.<br>• Autorización Cliente.<br>• Permiso de paso.<br>• Estudios Carga y Demanda.<br>• Aprobación Municipal. | 1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección zona centro, llevando consigo los requisitos necesarios para la obtención del servicio.<br>2. Con la asistencia 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 entregará el número de trámite para seguimiento del cliente de la ejecución del proyecto.                                                                                                                                                                                                      | De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30<br>edificio Álvaro Caliztrán.                                                                   | Proyectos de Obras Empresa: Son financiadas por el Presupuesto General del Estado previa aprobación de la Agencia de Regulación y Control ARCONEL y del Ministerio de Electricidad y Energías Renovables MENERN.<br>Proyectos de Obras Particulares: Son financiadas por los clientes.<br>Todo el trámite administrativo es gratuito.                                                                                                                                                                                                               | Ciudadanía en general                                                                                                      | Dirección Zona Centro, Departamentos de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyectos, Construcción de Redes para Microproyectos, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Caliztrán, primer, tercer y quinto piso | <a href="#">Solución de reparaciones de redes en redes de distribución</a><br><br><a href="#">Llamado de moranderos</a><br><br><a href="#">Croquis de ubicación</a>                           | Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center<br>Si                                                                                                                                         | "NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET<br>40<br>204<br>92%                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 19                                                                                                                                                                                              | Registro de Ingenieros                       | Todo aquel ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución que trabajen en el área de concesión de la Empresa Eléctrica Quito, deben estar registrados en la misma para acceder a la aprobación de los diseños y fiscalización de la construcción de los proyectos aprobados.                                                                                                                                                                                                                                  | El Usuario puede acceder al servicio de Registro de Ingenieros de la siguiente manera:<br>1. Personalmente debe acercarse a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamento de Estudios de Distribución, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Caliztrán, quinto piso al 103 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que requiere.<br>2. Telefónicamente al 203-054 ext. 4038 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que requiere.<br>3. Puede solicitar también a través del internet a: <a href="mailto:maizalzar@eeq.com.ec">maizalzar@eeq.com.ec</a>                                       | Llevar e imprimir el formulario que se solicitó a la EEQ, adjuntar los anexos que en la parte inferior de cada formulario se describen.<br>Si el Usuario está tramitando su registro, personalmente debe llevar los documentos al Departamento Estudios de Distribución, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo 5to. piso al 503.<br>En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarse por correo electrónico a: <a href="mailto:maizalzar@eeq.com.ec">maizalzar@eeq.com.ec</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1. Usar e imprimir el formulario que se solicitó a la EEQ, adjuntar los anexos que en la parte inferior de cada formulario se describen.<br>2. Si el ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución, está tramitando su registro, personalmente debe llevar los documentos a la Dirección de Distribución Zona Centro, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo 5to. piso al 503.<br>3. En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarse por correo electrónico a: <a href="mailto:maizalzar@eeq.com.ec">maizalzar@eeq.com.ec</a> | De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30<br>edificio Álvaro Caliztrán                                                                    | Todo el trámite es gratuito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Registro inmediato                                                                                                         | Ciudadanía en general                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dirección Zona Centro, Departamento Estudios de Distribución ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Caliztrán, quinto piso                                   | <a href="#">Formulario de Registro, Renovación de Registro</a><br><br><a href="#">Formulario de Renovación de Registro de Compañía Profesional</a><br><br><a href="#">Solución de servicio</a> | Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center<br>Si                                                                                                                                                  | "NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET<br>24<br>187                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 20                                                                                                                                                                                              | Micro Proyectos Eléctricos                   | Se reciben solicitudes de clientes puntuales ( desde un usuario, clientes gubernamentales y entidades oficiales y requerimientos operativos de áreas internas de la EEQ). Se realizan inspecciones, diseños y presupuestos en base a normas y procedimientos establecidos de la construcción de los proyectos aprobados.                                                                                                                                                                                                                                                                         | El Cliente puede acceder a los servicios proyecto través de:<br>1. De manera personal acudiendo a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Microproyectos.<br>2. Dirección Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Caliztrán, quinto piso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes requisitos:<br>• Solicitud de proyecto, "Formulario_Di-EP-P001-P001". Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución".<br>• Presentar original de la cédula de ciudadanía.<br>• Copia INEC en caso de ser una Empresa.<br>• Nombramiento de representante legal de la Empresa.<br>• CUS (Coeficiente de uso de suelo) otorgado por la Administración Zona+ Permisos de Construcción (para edificios).<br>• Pago del impuesto predial o certificado de registrador de la propiedad.<br>• Para servicios monofásicos superiores a 15 MVA o servicios trifásicos, adjuntar estudio de carga y demanda elaborado por un ingeniero electrónico registrado en la EEQ, adjuntar plano de ubicación con simbología.<br>• Croquis de ubicación con referencias claras, según formato, Formulario_Di-EP-P001-P003. Formulario de croquis de ubicación.<br>• Autorización por escrito del propietario para que el Ingeniero gestione el microproyecto en la                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Micro Proyectos, llevando consigo los requisitos necesarios para la obtención del servicio.<br>2. Con la asistencia del personal de la zona designada, firma el formulario de solicitud de elaboración de Micro Proyecto de Redes de Distribución.<br>3. El personal de oficina y/o secretaria de la zona designada entregará el número de trámite para seguimiento del cliente de la ejecución del Micro Proyecto.                                                                                                         | De lunes a viernes, de 7:30 a 15:30<br>Oficinas edificio Álvaro Caliztrán.                                                                     | Trámites y diseños gratuitos<br>Solicitudes de construcción de redes, mantenimiento y pruebas, de transformadores y equipos según su análisis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 60 días en promedio, tiempos sujetos a la disponibilidad de los recursos.                                                  | Ciudadanía en general                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dirección Zona Sur, Departamentos de Construcción de Redes, Microproyectos, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvaro Caliztrán, quinto piso                    | Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center                                                                                                                                               | Si<br>"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET<br>45<br>106                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| 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 (Horas, Días, Semanas)                                                                                                                            | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio                                                                                                                                | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado o (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 (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
| 21                                                                                                                                                                                              | Fiscalización de Obras       | <p>Fiscalización de Obras construidas por Contratistas y Financiadas por el Estado.</p> <p>Mediante procesos de Contratación Pública, la EEC adjudica la Construcción de Proyectos contemplados en los diferentes Programas de Obras del año en curso, y financiados por el gobierno o recursos propios, los mismos que deben ser revisados y liquidados en los aspectos técnico y económicos.</p> <p>Fiscalización de Obras construidas con Compás y/o Ingeniero Constructor y Financiadas por Ciudadanos.</p> <p>La Empresa Eléctrica a través del Departamento de Fiscalización realiza la supervisión y control de la ejecución de proyectos eléctricos, para servicios a clientes portuales, Lataciones, Urbanizaciones o Cooperativas que se financian con recursos propios, en los cuales los Inversionistas de la Fiscalización son importantes para la culminación de dichos proyectos.</p> <p>Fiscalización de la Construcción de Proyectos por estancamiento directo con instalación de transformadores de 75 kVA monofásicos y 125 kVA trifásicos. Para casos de clientes portuales y con presupuesto de 75 kVA en monofásico y 125 kVA en trifásico, se recibe directamente en este Departamento la propuesta del Constructor, no se requiere de aprobación, y con la primera visita al sitio se define los Inversiones definitivos que se financian a tallo para esta construcción.</p> | <p>3) Contratista y/o Constructor, podrá acceder a los servicios de Fiscalización de Redes.</p> <p>3. Portal web de la Empresa Eléctrica Quito (<a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a>), o.</p> <p>3) De manera personal acérquese a las oficinas de la Dirección Zona Sur y Departamento de Fiscalización de Redes, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N°3-145 y Zorro Cañado, edificio: Alvaros Caillavero, primero y quinto piso, acorde a la ubicación del Proyecto (Zona Norte, Centro y Sur).</p> | <p>Fiscalización de Obras construidas con Contratistas y Financiadas por el Estado.</p> <p>• Solicitud de proyecto, "Formulario_Di-EP-F001-F001", Formulario de solicitud unificado de proyectos o trabajos en redes de distribución".</p> <p>• Copia a color del Registro de Propiedad o pago del Impuesto Predial y permiso de funcionamiento (instalaciones existentes).</p> <p>• Código Único de Verificación (ficha simplificada de datos del ciudadano)</p> <p>• Factibilidad de servicio de ser el caso (V-15 kVA)</p> <p>• Autorización Cliente.</p> <p>• Permisos de paso.</p> <p>• Estudios Carga y Demanda.</p> <p>• Aprobación Municipal.</p> <p>• Carpeta con el proyecto diseñado.</p> | <p>1. El cliente, contratista y/o constructor al acercarse a la EEC, deberá presentar los requisitos, en las zonas correspondientes según la ubicación del proyecto. 2. El Fiscalizador de la zona revisará los requisitos y coordinará directamente con el cliente, contratista y/o constructor durante todo el proceso de la fiscalización de obras.</p> | <p>De lunes a viernes, de 7:30 a 15:30</p> <p>Oficinas edificio Alvaros Caillavero.</p> | <p>Todos los trámites son gratuitos.</p> | <p>Proyectos puntuales: 21 días hasta la emergencia.</p> <p>Proyectos de redes de Distribución con intervención mayor a 150 metros o 150 kVA: 40 días hasta la emergencia.</p> | <p>Ciudadanía en general</p>                                                                                                                             | <p>Dirección Zona Sur, Departamento de Fiscalización de Redes, ubicados en la Av. 10 de Agosto N°3-145 y Cuarto Calceño, edificio Alvaros Caillavero, quinto y sexto piso.</p> | <p>Oficinas edificio Alvaros Caillavero.</p>                                                                                                               | <p>Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center.31</p>                                                                                                                                               | <p>Si</p>                       | <p>"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar fiscalizaciones, el contratista y/o constructor, puede realizar sus pedidos de manera personal</p> | <p>"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET</p> | <p>14</p>                                                                                 | <p>94</p>                                                              | <p>92%</p>                                           |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)                                                                                                      |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                          | "NO APLICA", debido a que la Empresa Eléctrica Quito no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC).                                                                        |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                                                                                                                                          |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                          | 31/05/2020                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                                                                                                                                |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                          | MENSUAL                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):                                                                                                                                                |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                          | GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN - GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN                                                                                                                        |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):                                                                                                                            |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                          | ING. GUSTAVO CARRERA - ING. EDWIN RECALDE V., MGS                                                                                                                              |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:                                                                                                               |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                          | <a href="mailto:g.carrera@eeq.com.ec">g.carrera@eeq.com.ec</a> , <a href="mailto:ew.recalde@eeq.com.ec">ew.recalde@eeq.com.ec</a>                                              |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:                                                                                                                |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                          | (02) 396-4700 EXTENSIÓN 3902 - 4402                                                                                                                                            |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                                           |                                                                        |                                                      |