

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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, P.M.S.)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descargas manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en 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
1	Nuevo servicio	Instalación nuevo contador de energía	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla. 2. En 4 días hábiles se informa al cliente de las adecuaciones que tiene que realizar. (obras civiles). 3. Pago de garantías y firma del contrato del suministro de energía.	1. Copia de las Escrituras inscritas en el Registro de la Propiedad. 2. Declaración Juramentada (notariada) Casos Especiales. 3. Cédula de Ciudadanía. * En caso de Arrendatarios: Contrato de arrendamiento debidamente legalizado e inscrito en el Juzgado correspondiente. * Personas que no tienen escrituras: Declaración juramentada, sobre derechos de propiedad, legado o donación.	1. Reccepta y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección(en). 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Factura de garantías 6. Recauda garantías. 7. Realiza solicitud a Bodega 8. Imprime formulario de instalación 9. Cronograma de instalación. 10. Digita datos de instalación. 11. Atendida.	08:30 a 16:30	Gratuito	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240377	por ventanilla	NO	NO	NO	109	1.144	7,12%
2	Reubicación de medidor	Traslado de equipo de medición desde el interior de la vivienda hacia la parte frontal del inmueble.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla. 2. En 4 días hábiles se informa al cliente de las adecuaciones que tiene que realizar. (obras civiles).	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad	1. Reccepta y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección(en). 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realiza solicitud a Bodega 6. Imprime formulario de instalación 7. Cronograma de instalación. 8. Digita datos de instalación. 9. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratuito	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240378	por ventanilla	NO	NO	NO	7	56	7,12%
3	Cambio de medidor	Cambio de equipo de medición	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla. 2. En 4 días hábiles se informa al cliente de las adecuaciones que tiene que realizar. (obras civiles).	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad	1. Reccepta y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección(en). 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realiza solicitud a Bodega 6. Imprime formulario de instalación 7. Cronograma de instalación. 8. Digita datos de instalación. 9. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratuito	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240379	por ventanilla	NO	NO	NO	886	8.516	7,12%
4	cambio de nombre	Cambio de propietario del contador de energía	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad 3. Copia de las Escrituras inscritas en el Registro de la Propiedad.	1. Análisis de la documentación 2. Reccepta y digita datos en ventanilla. 3. Aprobación de la solicitud 4. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240380	por ventanilla	NO	NO	NO	52	687	7,12%
5	Servicios ocasionales	Instalaciones temporales tomadas desde el punto de red publica de distribución de energía eléctrica.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Cedula de identidad 2. Autorización uso de sueltos para ferias o fiestas emitido por el GAD Municipal. 3. Para uso de talleres o afines se requiere de contrato de arriendo legalizado. 4. Cronograma de ubicación de local	1. Reccepta y factura solicitud en ventanilla. 2. Recauda valores por servicio eventual. 3. Cronograma de instalación. 4. Digita datos de instalación. 5. Atendida.	8:00 a 16:30	Depende de la carga instalada	24 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240381	por ventanilla	NO	NO	NO	156	1.780	7,12%
6	Desconexión definitiva del servicio eléctrico	Por fuerza mayor o solicitud de abonado se retira el contador de energía.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad 3. Copia del poder en caso de personas encargadas.	1. Reccepta y digita datos en ventanilla 2. Imprime formularios de inspección(en) 3. Revisa y digita datos de inspección(en). 4. Digita datos de desinstalación 5. Liquidación de garantías. 6. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratuito	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240382	por ventanilla	NO	NO	NO	20	164	7,12%
7	Aprobación diseños eléctricos	La aprobación de diseños eléctricos y arquitectónicos se realizara en la dirección comercial siempre y cuando la carga instalada no supere los 10 KW.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Cedula de identidad. 2. Planos eléctricos	1. Reccepta y digita datos en ventanilla 2. Comprobante de tramite. 3. Recaudación de valores 4. Revisión y aprobación de estudios eléctricos. 5. Atendida.	8:00 a 16:30	25	inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240383	por ventanilla	NO	NO	NO	25	328	7,12%
8	Cambio de Tarifa	Declaración uso de energía que el cliente aplica de acuerdo al pliego tarifario.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad	1. Reccepta y digita datos en ventanilla 2. Imprime orden de revisión de tarifa. 3. Digita y realiza inspección. 4. Aprobación. 5. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratuito	2 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240384	por ventanilla	NO	NO	NO	11	134	7,12%
9	Suspensión temporal	Cuando el cliente solicita la suspensión del servicio de manera temporal	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad	1. Reccepta y digita datos en ventanilla 2. Imprime orden de revisión de tarifa. 3. Digita y realiza inspección. 4. Aprobación. 5. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratuito	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240385	por ventanilla	NO	NO	NO	1	7	7,12%

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG)	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, página web, correo electrónico)	Servicio Automatizado (Si/No)	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
10	Cambio de domicilio	Cambio del equipo de medición del lugar habitual u otro designado por el usuario.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad 3. Copia de la escritura al lugar a donde se traslada el medidor.	1. Recaptar y digitar datos en ventanilla. 2. Imprimir formularios de inspección/en. 3. Realizar y digitar datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realizar solicitud a Bodega 6. Imprimir formulario de instalación 7. Cronograma de instalación. 8. Digitar datos de instalación. 9. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240388	por ventanilla	NO	NO	NO	5	28	7,12%
11	Exoneración tercera edad y renovación	Acogerse al beneficio de la Ley de la tercera edad	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad	1. Recaptar y digitar datos en ventanilla. 2. Aprobación en el sistema comercial 3. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240387	por ventanilla	NO	NO	NO	25	124	7,12%
12	Exoneración discapacitados	Acogerse al beneficio de la Ley de la discapacidad	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad 3. Carnet de discapacidad superior al 40%. 4. En caso de arrendatario contrato de arrendamiento legalizado.	1. Recaptar y digitar datos en ventanilla. 2. Aprobación en el sistema comercial 3. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240388	por ventanilla	NO	NO	NO	12	96	7,12%
13	Cocinas de inducción	Programa de cocción eficiente PEC	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad 3. En caso de arrendatario contrato de arrendamiento legalizado.	1. Recaptar y digitar datos en ventanilla. 2. Imprimir formularios de inspección/en. 3. Realizar y digitar datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realizar solicitud a Bodega 6. Imprimir formulario de instalación 7. Cronograma de instalación. 8. Digitar datos de instalación. 9. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	2 a 7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240389	por ventanilla	NO	NO	NO	14	384	7,12%
14	Cambio materiales	Sustitución de materiales	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad	1. Recaptar y digitar datos en ventanilla. 2. Imprimir formularios de inspección/en. 3. Realizar y digitar datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realizar solicitud a Bodega 6. Imprimir formulario de instalación 7. Cronograma de instalación. 8. Digitar datos de instalación. 9. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240390	por ventanilla	NO	NO	NO	3	149	7,12%
15	Rehabilitación del servicio	Reactivación de servicio por falta de pago, y por suspensión temporal.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad	1. Recaptar y digitar datos en ventanilla. 2. Imprimir formularios de inspección/en. 3. Realizar y digitar datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realizar solicitud a Bodega 6. Imprimir formulario de instalación 7. Cronograma de instalación. 8. Digitar datos de instalación. 9. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240391	por ventanilla	NO	NO	NO	0	4	7,12%
16	solicitud PEC	Acceder al programa de cocción eficiente e incentivos tarifario de 20 y 80KW.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad	1. Recaptar y digitar datos en ventanilla. 2. Imprimir formularios de inspección/en. 3. Realizar y digitar datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realizar solicitud a Bodega 6. Imprimir formulario de instalación 7. Cronograma de instalación. 8. Digitar datos de instalación. 9. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	1 día	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240392	por ventanilla	NO	NO	NO	479	2.424	7,12%
17	Plan renova	Programa de sustitución de refrigeradores RENOVA	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Ultima planilla de pago 2. Cedula de identidad 3. En caso de arrendatario contrato de arrendamiento legalizado.	1. Recaptar y digitar datos en ventanilla. 2. Imprimir formularios de inspección/en. 3. Realizar y digitar datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Entrega de refrigeradora. 6. Atendida.	8:00 a 16:30	BONO DE ACUERDO A LA DISPOSICIÓN DEL MINISTERIO	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240390	por ventanilla	NO	NO	NO	33	329	7,12%
18	Recaudación	Recaudación de valores facturados por servicio		1. Ultima planilla de pago	1. Recaudación de valores.	08:00 a 18:00	Gratis	inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tele. 072240391	por ventanilla	NO	NO	NO	31011	342.656	7,12%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											30/11/2015							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL 4):											DIRECCION COMERCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4):											RAMIRO PIÑATEL PIRAFEL							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											rpinafel@esa.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											07 2240377 ext. 122							