

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAPI																		
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 (de describir el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requeritos para la obtención del servicio (se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detalle los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiario o destinatario del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Móvil)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para dirigirse a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (detallar los canales: ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Sí/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 aclaraciones que tiene que realizar (obras civiles). 3. Pago de garantías y firma del contrato del suministro de energía.	en el Registro de la Propiedad. - Documento de identidad. - Contrato de arrendamiento. - Contrato de arrendamiento de acuerdo a legislación y acuerdo entre el usuario y el arrendatario. - Contrato de arrendamiento. - Contrato de arrendamiento.	08:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes Bolívar y Aυto Jaramillo esquina tel. 072240378	por ventanilla	NO	NO	NO	85	921	53,00%		
2	Reubicación de medidor	Traslado de medidor 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 aclaraciones que tiene que realizar (obras civiles).	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	8:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes Bolívar y Aυto Jaramillo esquina tel. 072240378	por ventanilla	NO	NO	NO	0	213	53,00%		
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 aclaraciones que tiene que realizar (obras civiles).	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	8:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes Bolívar y Aυto Jaramillo esquina tel. 072240378	por ventanilla	NO	NO	NO	156	696	53,00%		
4	Cambio de nombre	Cambio de propietario del contador de energía	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. Copia del poder en caso de personas encargadas en el Registro de la Propiedad.	8:00 a 16:30	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes Bolívar y Aυto Jaramillo esquina tel. 072240378	por ventanilla	NO	NO	NO	72	1.734	53,00%		
5	Servicios ocasionales	Instalaciones temporales tomadas desde el punto de red pública de distribución de energía eléctrica.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Cédula de identidad 2. Autorización uso de servicio para ferias o fiestas emitido por el GAD Municipio 3. Pago de talleres o alquileres se requiere de contrato de arrendamiento. 4. Crecimiento de ubicación de local	8:00 a 16:30	Depende de la carga instalada	24 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes Bolívar y Aυto Jaramillo esquina tel. 072240381	por ventanilla	NO	NO	NO	279	2.132	53,00%		
6	Desconexión definitiva del servicio eléctrico	Por fuerza mayor o sotitutivo de acuerdo se retira el contador de energía.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. Copia del poder en caso de personas encargadas	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes Bolívar y Aυto Jaramillo esquina tel. 072240382	por ventanilla	NO	NO	NO	40	751	53,00%		
7	Aprobación diseños eléctricos	La ejecución de diseño eléctrico y arquitectónico se realiza en la dirección comercial siempre y cuando la carga instalada no supera los 20 kW.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Cédula de identidad 2. Planos eléctricos	8:00 a 16:30	25	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes Bolívar y Aυto Jaramillo esquina tel. 072240332	por ventanilla	NO	NO	NO	34	123	53,00%		
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. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	8:00 a 16:30	Gratis	2 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes Bolívar y Aυto Jaramillo esquina tel. 072240384	por ventanilla	NO	NO	NO	1	184	53,00%		
9	Suspensión temporal	Cuando el cliente solicita la suspensión del servicio de manera temporal	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes Bolívar y Aυto Jaramillo esquina tel. 072240385	por ventanilla	NO	NO	NO	0	0	53,00%		
10	Cambio de domicilio	Cambio del equipo de medición del lugar habitual a otro designado por el usuario.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. Copia de la escritura al lugar a donde se traslada el medidor.	8:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes Bolívar y Aυto Jaramillo esquina tel. 072240386	por ventanilla	NO	NO	NO	0	2	53,00%		
11	Exoneración tercera edad y renovación	Acogense al beneficio de la Ley de la tercera edad	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. Atenida	8:00 a 16:30	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes Bolívar y Aυto Jaramillo esquina tel. 072240387	por ventanilla	NO	NO	NO	171	1.268	53,00%		
12	Exoneración discapacitados	Acogense al beneficio de la Ley de la discapacidad	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. Carnet de discapacidad superior 4. En caso de arrendamiento contrato de arrendamiento legalizado.	8:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes Bolívar y Aυto Jaramillo esquina tel. 072240388	por ventanilla	NO	NO	NO	14	98	53,00%		
13	Cocinas de inducción	Programa de cocción eficiente PEC	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. En caso de arrendamiento contrato de arrendamiento legalizado.	8:00 a 16:30	Gratis	2 a 7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes Bolívar y Aυto Jaramillo esquina tel. 072240389	por ventanilla	NO	NO	NO	0	3	53,00%		

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 deben listar los requisitos que tienen la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al servicio (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 Móvil)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrecen el servicio (Link para dirigirse a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: Oficina, Oficina virtual, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Sí/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de 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	2. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla. 3. En 4 días hábiles se informa al ciudadano el resultado de la instalación. 4. Personas que no tienen la documentación requerida se informa de la documentación requerida, sobre derechos de propiedad, legado o donación.	en el Registro de la Propiedad 2. Declaración Juramentada (Instrumental Caso Especiales). 3. Cédula de identidad. 4. Recibo y digital datos de inspección. En caso de Arrendatario: Contrato de arrendamiento Instrumento de arrendamiento Cédula de identidad Número de identificación en el Juzgado correspondiente. Personas que no tienen la documentación requerida se informa de la documentación requerida, sobre derechos de propiedad, legado o donación.	3. Recipta y digital datos en ventanilla. 2. Impreso formularios de inspección. 3. Recipta y digital datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Factura de garantías 6. Recibos de pago. 7. Realiza solicitud a Bodega 8. Impreso formularios de instalación. 9. Cronograma de instalación. 10. Digital datos de instalación. 11. Atendida.	08:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina tel. 072240377	por ventanilla	NO	NO	NO	85	921	53,00%
14	Cambio materiales	Sustitución de materiales	2. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	3. Recipta y digital datos en ventanilla. 2. Impreso formularios de inspección. 3. Recipta y digital datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Factura de garantías 6. Recibos de pago. 7. Realiza solicitud a Bodega 8. Impreso formularios de instalación. 9. Cronograma de instalación. 10. Digital datos de instalación. 11. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina tel. 0722403202	por ventanilla	NO	NO	NO	0	0	53,00%
15	Rehabilitación del servicio	Reinstauración de servicio por falta de pago y por suspensión temporal	2. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	2. Recipta y digital datos en ventanilla. 2. Impreso formularios de inspección. 3. Recipta y digital datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Recibos de pago. 6. Realiza solicitud a Bodega 7. Impreso formularios de instalación. 8. Cronograma de instalación. 9. Digital datos de instalación. 10. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina tel. 0722403059	por ventanilla	NO	NO	NO	1870	14.876	53,00%
16	Solicitud PEC	Acceder al programa de cocción eficiente e incentivo tarifario de 20 y BEMW	3. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recipta y digital datos en ventanilla. 2. Impreso formularios de inspección. 3. Recipta y digital datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	1 día	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina tel. 072240332	por ventanilla	NO	NO	NO	14	273	53,00%
17	Recaudación	Recaudación de valores facturados por servicio		1. Última planilla de pago 2. Recaudación de valores.	08:00 a 18:00	Gratis	inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina tel. 0722403097	por ventanilla	NO	NO	NO	33.832	328.100	53,00%	

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

21/02/2020

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):

MENSAJES:

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):

DIRECCIÓN COMERCIAL

CORREO ELECTRÓNICO DEL o LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

Ing Ramón Peñafiel Peñafiel

ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN:

http://www.azogues.gob.ec

07 22403177 ext. 122