

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 detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describe 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, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto centro, call center, teléfono institución)	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
1	Nuevo servicio	Instalación nuevo contador de energía	1. Entregar documentación requerida del servicio en ventanilla. 2. En 4 días hábiles se informa al cliente de las adecuaciones que tiene que realizar (libros cholos). 3. Pago de garantías y firma del contrato del suministro de energía.	en el Registro de la Propiedad. 2. Declaración Juramentada (testamental) Censos Especiales. 3. Cédula de Ciudadanía. 4. En caso de Arrendatarios: Contrato de arrendamiento debidamente legalizado e inscrito en el Juzgado correspondiente. 5. Papeles que no tienen notificaciones: Declaración Juramentada, sobre derechos de propiedad, legado o donación.	1. Receta y dígitos datos en ventanilla. 2. Imprimir formularios de inspección. 3. Receta y dígitos datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Factura de garantías. 6. Recauda garantías. 7. Receta solicitud a Bodega 8. Imprimir formulario de instalación 9. Programa de instalación. 10. Dígitos datos de instalación. 11. Atendida.	08:30 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina Ite. 072260577	por ventanilla	NO	NO	NO	85	921	53.00%
2	Reubicación de medidor	Traslado de equipo de medición desde el interior de la vivienda hacia la parte frontal del inmueble.	1. Entregar documentación requerida del servicio en ventanilla. 2. En 4 días hábiles se informa al cliente de las adecuaciones que tiene que realizar (libros cholos).	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Receta y dígitos datos en ventanilla. 2. Imprimir formularios de inspección. 3. Receta y dígitos datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Receta solicitud a Bodega 6. Imprimir formulario de instalación 7. Programa de instalación. 8. Dígitos datos de instalación. 9. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina Ite. 072260578	por ventanilla	NO	NO	NO	0	213	53.00%
3	Cambio de medidor	Cambio de equipo de medición	1. Entregar documentación requerida del servicio en ventanilla. 2. En 4 días hábiles se informa al cliente de las adecuaciones que tiene que realizar (libros cholos).	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Receta y dígitos datos en ventanilla. 2. Imprimir formularios de inspección. 3. Receta y dígitos datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Receta solicitud a Bodega 6. Imprimir formulario de instalación 7. Programa de instalación. 8. Dígitos datos de instalación. 9. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina Ite. 072260579	por ventanilla	NO	NO	NO	156	696	53.00%
4	Cambio de nombre	Cambio de propietario del contador de energía	1. Entregar documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. Copia de las Escrituras inscritas en el Registro de la Propiedad.	1. Análisis de la documentación 2. Receta y dígitos datos en ventanilla. 3. Aprobación de la solicitud 4. Atendido.	8:00 a 16:30	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina Ite. 072260580	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. Entregar documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Cédula de identidad 2. Autorización uso de suelos para veras o flechas emitido por el GAO Municipal. 3. Para uso de talleres o alfombras se requiere de contrato de arrendamiento legalizado. 4. Censos de ubicación de local	1. Receta y factura solicitud en ventanilla. 2. Recauda valores por servicio eventual. 3. Programa de instalación. 4. Dígitos 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 Avenida Jaramillo esquina Ite. 072260581	por ventanilla	NO	NO	NO	279	2,132	53.00%
6	Desconexión definitiva del servicio eléctrico	Por fuerza mayor o solicitud de abonado se retira el contador de energía.	1. Entregar documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. Copia del poder en caso de personas enajenadas.	1. Receta y dígitos datos en ventanilla 2. Imprimir formularios de inspección. 3. Receta y dígitos datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Recaudación de garantías. 6. Atendido	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina Ite. 072260582	por ventanilla	NO	NO	NO	40	751	53.00%
7	Aprobación diseños eléctricos	La aprobación de diseños eléctricos y ampliaciones se realiza en la dirección comercial siempre y cuando la carga instalada no supere los 10 KW.	1. Entregar documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Cédula de identidad. 2. Plano eléctrico	1. Receta y dígitos datos en ventanilla 2. Comprobación de trámite. 3. Recaudación de valores. 4. Receta y aprobación de estudios eléctricos. 5. Atendido	8:00 a 16:30	25	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina Ite. 072260583	por ventanilla	NO	NO	NO	34	323	53.00%
8	Cambio de Tarifa	Declaración uso de energía que el cliente aplica de acuerdo al pliego tarifario.	1. Entregar documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Receta y dígitos datos en ventanilla. 2. Imprimir orden de revisión de tarifa. 3. Dígitos y media inspección. 4. Aprobación. 5. Atendido	8:00 a 16:30	Gratis	2 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina Ite. 072260584	por ventanilla	NO	NO	NO	1	184	53.00%
9	Suspensión temporal	Cuando el cliente solicita la suspensión del servicio de manera temporal	1. Entregar documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Receta y dígitos datos en ventanilla. 2. Imprimir orden de revisión de tarifa. 3. Dígitos y media inspección. 4. Aprobación. 5. Atendido	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina Ite. 072260585	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. Entregar 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.	1. Receta y dígitos datos en ventanilla. 2. Imprimir formularios de inspección. 3. Receta y dígitos datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Receta solicitud a Bodega 6. Imprimir formulario de instalación 7. Programa de instalación. 8. Dígitos datos de instalación. 9. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Avenida Jaramillo esquina Ite. 072260586	por ventanilla	NO	NO	NO	0	2	53.00%
11	Exoneración tercera edad y renovación	Acogerse al beneficio de la Ley de la tercera edad	1. Entregar documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Receta y dígitos 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 Avenida Jaramillo esquina Ite. 072260587	por ventanilla	NO	NO	NO	171	1,368	53.00%
12	Exoneración discapacitados	Acogerse al beneficio de la Ley de la discapacidad	1. Entregar documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. Carta de discapacidad superior al 40%. 4. En caso de arrendatario contrato de arrendamiento legalizado.	1. Receta y dígitos 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 Avenida Jaramillo esquina Ite. 072260588	por ventanilla	NO	NO	NO	14	96	53.00%
13	Cocinas de inducción	Programa de cocción eficiente PCC	1. Entregar documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. En caso de arrendatario contrato de arrendamiento legalizado.	1. Receta y dígitos datos en ventanilla. 2. Imprimir formularios de inspección. 3. Receta y dígitos datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Receta solicitud a Bodega 6. Imprimir formulario de instalación 7. Programa de instalación. 8. Dígitos 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 Avenida Jaramillo esquina Ite. 072260589	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 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, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución)	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
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 los alcances que tiene que realizar (línea control) 3. Pago de garantía y firma del contrato del suministro de energía	En el Registro de la Propiedad. 2. Declaración Juramentada (escritura) Causa Especiales. 3. Cédula de Ciudadanía. 4. Aprobación. 5. Factura de garantía 6. Documento legalizado a inscrito en el registro correspondiente 7. Personas que no tienen escritura: Declaración juramentada, sobre derechos de propiedad, legado o donación.	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección. 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Factura de garantía 6. Recauda garantía 7. Realiza solicitud a Redaga 8. Imprime formulario de instalación 9. Cronograma de instalación. 10. Digita datos de instalación. 11. Atiende.	08:30 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esq. tel: 072240377	por ventanilla	NO	NO	NO	85	921	53.00%
14	Cambio materiales	Sustitución de materiales	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección. 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realiza solicitud a Redaga 6. Imprime formulario de instalación 7. Cronograma de instalación. 8. Digita datos de instalación. 9. Atiende.	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esq. tel: 072240380	por ventanilla	NO	NO	NO	0	0	53.00%
15	Rehabilitación del servicio	Reactivación de servicio por falta de pago, y por suspensión temporal.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección. 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realiza solicitud a Redaga 6. Imprime formulario de instalación 7. Cronograma de instalación. 8. Digita datos de instalación. 9. Atiende.	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esq. tel: 072240381	por ventanilla	NO	NO	NO	1,870	14,876	53.00%
16	Salud PEC	Acceder al programa de cocción eficiente e incentivo tarifario de 20% BOKW.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección. 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación.	8:00 a 16:30	Gratis	1 día	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esq. tel: 072240382	por ventanilla	NO	NO	NO	14	273	53.00%
17	Recaudación	Recaudación de valores facturados por servicio		1. Última 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 esq. tel: 072240383	por ventanilla	NO	NO	NO	33,832	328,100	53.00%
PDR																		
Fecha actualización de la información:																		
Periodicidad de actualización de la información:																		
Unidad poseedora de la información - Literal a):																		
Responsable de la unidad poseedora de la información del literal a):																		
Correo electrónico del o la responsable de la unidad poseedora de la información:																		
Número telefónico del o la responsable de la unidad poseedora de la información:																		

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

04/06/2021

MEMORIA

DIRECCIÓN GENERAL

Ing Ramiro Padilla Padilla

ramiro@elctrica-az.com

07 2240377 ext. 122