

Art. 7º de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP
(f) Los servicios que ofrece y la forma 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	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio	Tiempo de atención al público	Forma de acceso al servicio	Forma de acceso al servicio	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que cumplieron el servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud Nueva Servicio	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica definitivo para inmuebles.	Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano/a para la obtención del servicio.	Cómo acceder al servicio 1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Coordinar con el personal de atención al cliente la fecha y hora de la visita. 5. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa. 6. Recibir la documentación de aprobación y pago de la factibilidad del servicio. 7. Duplicado de la garantía en la primera planta o entera. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	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	08:00 a 16:00	0 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruabaja.	Dirección: Matito San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 05232973-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabaja. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabaja, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329200-05232979 http://www.elegalapagos.com.ec/	Dirección: Matito San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 05232973-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabaja. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabaja, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329200-05232979 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	100	220	87,7%	
2	Solicitud de Servicio	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica temporal para realizar una actividad específica en un terreno menor al 50 días por medio de instalación de acomodo eléctrico a un sistema de distribución.	Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano/a para la obtención del servicio.	Cómo acceder al servicio 1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Coordinar con el personal de atención al cliente la fecha y hora de la visita. 5. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa. 6. Recibir la documentación de aprobación y pago de la factibilidad del servicio. 7. Duplicado de la garantía en la primera planta o entera. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	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	08:00 a 16:00	0 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruabaja.	Dirección: Matito San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 05232973-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabaja. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabaja, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329200-05232979 http://www.elegalapagos.com.ec/	Dirección: Matito San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 05232973-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabaja. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabaja, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329200-05232979 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	16	48	87,7%	
3	Reclamación de medidor	Trámite solicitado para la reclamación del servicio de energía eléctrica a todos sus componentes desde el medidor y/o en su totalidad.	Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano/a para la obtención del servicio.	Cómo acceder al servicio 1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Coordinar con el personal de atención al cliente la fecha y hora de la visita. 5. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa. 6. Recibir la documentación de aprobación y pago de la factibilidad del servicio. 7. Duplicado de la garantía en la primera planta o entera. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	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	08:00 a 16:00	Consulto	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruabaja.	Dirección: Matito San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 05232973-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabaja. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabaja, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329200-05232979 http://www.elegalapagos.com.ec/	Dirección: Matito San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 05232973-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabaja. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabaja, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329200-05232979 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	44	54	87,7%
4	Solicitud cambio de nombre / propietario	Trámite para atender solicitudes de cambio de nombre o facultades de autorización de energía eléctrica, presentada por el interesado con su consentimiento.	Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano/a para la obtención del servicio.	Cómo acceder al servicio 1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Coordinar con el personal de atención al cliente la fecha y hora de la visita. 5. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa. 6. Recibir la documentación de aprobación y pago de la factibilidad del servicio. 7. Duplicado de la garantía en la primera planta o entera. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	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	08:00 a 16:00	Consulto	0 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruabaja.	Dirección: Matito San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 05232973-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabaja. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabaja, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329200-05232979 http://www.elegalapagos.com.ec/	Dirección: Matito San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 05232973-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabaja. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabaja, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329200-05232979 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	31	43	87,7%
5	Descuento Definitiva del Servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la reducción definitiva del servicio de energía eléctrica para la cual se presentará el resto del equipo de medición y acomodo.	Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano/a para la obtención del servicio.	Cómo acceder al servicio 1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios, y notificar a la Empresa eléctrica con el número que aparece en el boleto de garantía del servicio. 4. Aguardar los valores pendientes y verificar la devolución del depósito por garantía del servicio. 5. Recibir la notificación por escrito sobre la aprobación y pago de la factibilidad del servicio. 6. Recibir la documentación de aprobación y pago de la factibilidad del servicio. 7. Duplicado de la garantía en la primera planta o entera. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	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	08:00 a 16:00	Consulto	0 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruabaja.	Dirección: Matito San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 05232973-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabaja. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabaja, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329200-05232979 http://www.elegalapagos.com.ec/	Dirección: Matito San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 05232973-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabaja. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabaja, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329200-05232979 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	43	85	87,7%
6	Solicitud cambio de tarifa	Trámite solicitado para abonar el cambio de tarifa de energía eléctrica.	Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano/a para la obtención del servicio.	Cómo acceder al servicio 1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Coordinar con el personal de atención al cliente la fecha y hora de la visita. 5. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa. 6. Recibir la documentación de aprobación y pago de la factibilidad del servicio. 7. Duplicado de la garantía en la primera planta o entera. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	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	08:00 a 16:00	Consulto	0 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruabaja.	Dirección: Matito San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 05232973-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabaja. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabaja, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329200-05232979 http://www.elegalapagos.com.ec/	Dirección: Matito San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 05232973-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabaja. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabaja, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329200-05232979 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	16	23	87,7%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 2023-07-26

UBICACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: NINGUNA

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LETRA (E): DIRECCIÓN GENERAL

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (E): NELSON TOMALA

FORMA ELECTRÓNICA DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: nelson.tomala@elegalapagos.com.ec

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: 052 3 29200 EXT. 1347