



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

Table with 15 columns: 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 página web, Tipos de canales disponibles de atención presencial, Servicio Automatizado (SI/NO), Link para descargar el formulario de servicios, Link para el servicio por internet (con link), Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral), Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo, Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio.

8	<p>Tarifa por discapacidad</p> <p>Trámite solicitado para obtener el subsidio de acuerdo a la Ley ORGANICA DE DISCAPACITADOS, LO 2004-020, de acuerdo a la Resolución No. 48220000000273</p>	<p>1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos.</p> <p>2. Tener un turno para "Atención al cliente 3ra Edad" (profesional)</p> <p>3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios.</p> <p>4. Suscribir o suscribir el área del nuevo contrato de suministro de energía eléctrica.</p> <p>5. Obtener el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica.</p>	<p>Requisitos:</p> <p>Personas Naturales</p> <p>a) Para titulares, presentar cédula de ciudadanía en la cual se acredite su condición de discapacidad.</p> <p>b) Si el consumidor es representante legal de la persona con discapacidad, se deberá presentar el documento que certifique tal condición, así como también la cédula de ciudadanía de la persona con discapacidad, en la cual se acredite dicha condición.</p> <p>c) El consumidor con discapacidad o su representante, deben tener suscrito un contrato de suministro de consumo residencial.</p> <p>Personas Jurídicas</p> <p>a) Documentación emitida por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social, que demuestre que la institución, se dedique a actividades con fines de lucro y de atención a personas con discapacidad, y.</p> <p>b) Tener suscrito un contrato de suministro.</p>	<p>1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente.</p> <p>2. Generar la solicitud en el sistema comercial</p> <p>3. Proceder a elaborar una orden para la inspección in situ.</p> <p>4. De no registrarse la petición, modificar por escrito al usuario sobre la aprobación o negación de la facilidad del cambio de tarifa, indicando las razones que motivan o no tal cambio, en un plazo no mayor de quince (15) días, por escrito y en forma motivada, los fundamentos de su resolución por cualquier medio de comunicación.</p> <p>5. Verificar que el beneficiario no mantenga suministros de energía eléctrica con otras empresas eléctricas del país en donde se mantenga aplicada la exoneración.</p>	<p>08:00 a 18:00</p> <p>Gratuito</p> <p>2 días</p> <p>Ciudadanía en general</p>	<p>Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isubela</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores. Telf. 0523207131-05232008-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Investigaflores. Telf. 0523251615-052321600-2549000-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf. 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores. Telf. 0523207131-05232008-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Investigaflores. Telf. 0523251615-052321600-2549000-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf. 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	<p>NO</p> <p>NO APLICABLE</p> <p>http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	<p>1</p> <p>1</p>	<p>87,5%</p>
9	<p>RECLAMOS COMERCIALES</p> <p>Trámite solicitado por el cliente debido al incumplimiento en el tiempo de recepción del servicio, entrega de planillas de consumo eléctrico, deficiencia del sistema de medición, errores cometidos en la toma de lecturas de consumo, o por incumplimiento en la facturación o embudo.</p>	<p>1.- Remitir el reclamo por cualquiera de los canales físicos o digitales establecidos por la empresa eléctrica distribuidora, se registrará la información en el sistema informático y se propondrá al cliente el código de reclamo o número de trámite asignado.</p> <p>2.- Una vez que el reclamo se ha registrado en el sistema informático la empresa eléctrica distribuidora otorgará el número de trámite.</p> <p>3.- Recibir por parte de la empresa información donde el consumidor podrá hacer seguimiento a su trámite</p>	<p>Requisitos:</p> <p>1.- El consumidor proporcionará a la empresa eléctrica la información y datos requeridos de acuerdo con el formulario de presentación de reclamos.</p> <p>2.- Proponer dirección válida de correo electrónico y/o número de contacto telefónico.</p>	<p>1.- Una vez recibido el reclamo por cualquiera de los canales físicos o digitales, se registra la información en el sistema y se propondrá al cliente el código de reclamo o número de trámite asignado.</p> <p>2.- Se deriva a la dependencia interna respectiva para su análisis y resolución con una orden de trabajo de inspección</p> <p>3.- La resolución del reclamo favorable o no al consumidor, es notificada al consumidor ya sea en forma física o a través del correo electrónico en un término de tres (3) días.</p>	<p>08:00 a 18:00</p> <p>Gratuito</p> <p>5 días</p> <p>Ciudadanía en general</p>	<p>Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isubela</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores. Telf. 0523207131-05232008-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Investigaflores. Telf. 0523251615-052321600-2549000-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf. 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores. Telf. 0523207131-05232008-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Investigaflores. Telf. 0523251615-052321600-2549000-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf. 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	<p>NO</p> <p>NO APLICABLE</p> <p>http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	<p>9</p> <p>9</p>	<p>87,5%</p>
10	<p>RECLAMOS DE DAÑOS A EQUIPOS</p> <p>Trámite para solicitar reparación con la atención de reclamos por parte de la empresa eléctrica por equipos o periféricos eléctricos o electrónicos dañados durante la facturación o embudo.</p>	<p>1.- Remitir el reclamo por cualquiera de los canales físicos o digitales establecidos por la empresa eléctrica distribuidora, se registrará la información en el sistema informático y se propondrá al cliente el código de reclamo o número de trámite asignado.</p> <p>2.- Una vez que el reclamo se ha registrado en el sistema informático la empresa eléctrica distribuidora otorgará el número de trámite.</p> <p>3.- Recibir por parte de la empresa información donde el consumidor podrá hacer seguimiento a su trámite</p>	<p>Requisitos:</p> <p>1.- Presentación de la cédula de identidad.</p> <p>2.- Si se requiere, presentar contrato de arrendamiento.</p> <p>3.- El consumidor proporcionará a la empresa eléctrica la información y datos requeridos de acuerdo con el formulario de presentación de reclamos.</p> <p>4.- Recibir informes.</p> <p>5.- A través de actas se solicita el pago al año correspondiente.</p> <p>6.- La empresa realiza transferencia de valores al usuario</p>	<p>1.- Una vez recibido el reclamo por cualquiera de los canales físicos o digitales, se registra la información en el sistema y se propondrá al cliente el código de reclamo o número de trámite asignado.</p> <p>2.- Se deriva a la dependencia interna respectiva para su análisis y resolución con una orden de trabajo de inspección</p> <p>3.- La resolución del reclamo favorable o no al consumidor, es notificada en forma física o a través del correo electrónico en un término de tres (3) días.</p> <p>4.- Recibir informes.</p> <p>5.- A través de actas se solicita el pago al año correspondiente.</p> <p>6.- La empresa realiza transferencia de valores al usuario</p>	<p>08:00 a 18:00</p> <p>Gratuito</p> <p>15 días</p> <p>Ciudadanía en general</p>	<p>Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isubela</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores. Telf. 0523207131-05232008-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Investigaflores. Telf. 0523251615-052321600-2549000-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf. 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores. Telf. 0523207131-05232008-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Investigaflores. Telf. 0523251615-052321600-2549000-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf. 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	<p>NO</p> <p>NO APLICABLE</p> <p>http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	<p>12</p> <p>12</p>	<p>87,5%</p>
11	<p>Consulta de planillas</p> <p>Solicitud de valores a cancelar por los diferentes períodos de consumo.</p>	<p>1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos o llamar telefónicamente.</p> <p>2. Tener un turno para "Atención al cliente"</p> <p>3. Presentar la cuenta contrato, número de cédula o CI/EN</p>	<p>Requisitos:</p> <p>1.- Cargar el rec. De cuenta contrato, o número de CI/EN o número de cédula de identidad.</p>	<p>3.- Registrar el número de identificación en el sistema SAP.</p> <p>4.- Cargar valores por todas las deudas pendientes al cliente de forma verbal o escrita.</p>	<p>08:00 a 18:00</p> <p>Gratuito</p> <p>10 minutos</p> <p>Ciudadanía en general</p>	<p>Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isubela</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores. Telf. 0523207131-05232008-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Investigaflores. Telf. 0523251615-052321600-2549000-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf. 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores. Telf. 0523207131-05232008-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Investigaflores. Telf. 0523251615-052321600-2549000-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf. 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	<p>NO</p> <p>NO APLICABLE</p> <p>http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	<p>1258</p> <p>1258</p>	<p>87,5%</p>
12	<p>Actualización de la información</p> <p>Se brinda atención al proceso de modificar e actualizar nuevos datos al sistema comercial existente para reflejar la información más reciente y precisa.</p>	<p>1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos.</p> <p>2. Tener un turno para "Atención al cliente"</p>	<p>Requisitos:</p> <p>1.- Presentar su cédula de identidad</p> <p>2.- Ser titular del servicio y presentar la cuenta contrato, número de cédula o CI/EN</p>	<p>1.- Ingresar el dato de identificación en el sistema SAP</p> <p>2.- Verificar la titularidad del servicio con la actualización de datos requeridos por parte del usuario: cargar dirección, modificar número telefónico, modificación de dirección de correo electrónico, etc.</p> <p>3.- Proceder a descargar de factura y generarla en el repositorio.</p>	<p>08:00 a 18:00</p> <p>Gratuito</p> <p>10 minutos</p> <p>Ciudadanía en general</p>	<p>Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isubela</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores. Telf. 0523207131-05232008-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Investigaflores. Telf. 0523251615-052321600-2549000-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf. 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores. Telf. 0523207131-05232008-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Investigaflores. Telf. 0523251615-052321600-2549000-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf. 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	<p>NO</p> <p>NO APLICABLE</p> <p>http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	<p>20</p> <p>20</p>	<p>87,5%</p>
13	<p>Facturación electrónica</p> <p>Se ofrece la descarga de la factura electrónica y el embo de la misma a los distintos correos entregados por los usuarios por la entrega de servicios de energía eléctrica cuando por cualquier circunstancia no se le ha registrado el sistema a los correos registrados en el sistema comercial.</p>	<p>1.- Disponer de un mailid de energía eléctrica.</p> <p>2.- Conocer el link para la descarga de facturas http://www.elegalapagos.com.ec/comunicacion/</p> <p>3.- Disponer de la cuenta contrato o CI/EN</p>	<p>Requisitos:</p> <p>1.- Presentación de la cuenta contrato o CI/EN.</p> <p>2.- Proponer un correo electrónico donde se emitirá la factura.</p>	<p>1.- Registrar el dato de identificación en el sistema SAP</p> <p>2.- Descargar de factura y generarla en el repositorio.</p> <p>3.- Remitir la factura desde el repositorio a la cuenta de correo electrónico del cliente.</p>	<p>08:00 a 18:00</p> <p>Gratuito</p> <p>15 minutos</p> <p>Ciudadanía en general</p>	<p>Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isubela</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores. Telf. 0523207131-05232008-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Investigaflores. Telf. 0523251615-052321600-2549000-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf. 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores. Telf. 0523207131-05232008-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Investigaflores. Telf. 0523251615-052321600-2549000-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf. 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	<p>NO</p> <p>NO APLICABLE</p> <p>http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	<p>91</p> <p>91</p>	<p>87,5%</p>
<p>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</p> <p style="text-align: right;">No aplica</p>									
<p>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</p> <p style="text-align: right;">31/2/2024</p>									
<p>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</p> <p style="text-align: right;">MENSUAL</p>									
<p>UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL 4):</p> <p style="text-align: right;">DIRECCIÓN COMERCIAL</p>									
<p>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4):</p> <p style="text-align: right;">NELSON TOMALA</p>									
<p>CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</p> <p style="text-align: right;">nelson.tomala@elegalapagos.com.ec</p>									
<p>NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</p> <p style="text-align: right;">(5) 2 536160 EXT. 1347</p>									