

ANEXO 7: SERVICIOS DE INSPECCIÓN Y ACCESO TRANSACCIONES COMERCIAL - VENTAS													
A) Los servicios que ofrecen y la forma de acceder a ellos. Normas de atención y procedimientos administrativos, para que los ciudadanos pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones													
Nº	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el medio del proceso que debe seguir la el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se indican los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Minutos, Segundos)	Forma de atención al público (Presencial o a través de medios electrónicos)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Se debe proporcionar a la página de inicio del sitio web una descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención al público (Indicar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto sensor, call center, callcenter, videoventana)	Forma de atención al público (Presencial o a través de medios electrónicos)
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Hece referencia a las solicitudes enviadas por los clientes para acceder a información pública.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en formato físico o digital. 2. En caso de que la respuesta de consultación se entregue en un plazo de 15 días hábiles, en caso de que la respuesta se entregue en un plazo de 15 días hábiles, en caso de que la respuesta se entregue en un plazo de 15 días hábiles. 3. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	1. Presentación de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentación del formulario de la solicitud de acceso a la información pública que se encuentra disponible para descargar en la página web. 3. Realizar la entrega del formulario de la solicitud en la recepción de la Agencia para el acceso a la información pública. 4. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina). 3. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina). 4. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	08:30 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.cnel.gov.ec	Plano web y oficinas a nivel nacional	No aplica. Actualmente el botón de Servicios no cuenta con este tipo de solicitud.
2	Solicitud de nuevo Servicio	Seo instalaciones legales, con medidor para satisfacer requerimientos eléctricos permanentes, de todos los convenios, donde el pago se realiza por adelantado al mes.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en formato físico o digital. 2. En caso de que la respuesta de consultación se entregue en un plazo de 15 días hábiles, en caso de que la respuesta se entregue en un plazo de 15 días hábiles, en caso de que la respuesta se entregue en un plazo de 15 días hábiles. 3. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	1. Presentación de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentación del formulario de la solicitud de acceso a la información pública que se encuentra disponible para descargar en la página web. 3. Realizar la entrega del formulario de la solicitud en la recepción de la Agencia para el acceso a la información pública. 4. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	1. Presentación de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentación del formulario de la solicitud de acceso a la información pública que se encuentra disponible para descargar en la página web. 3. Realizar la entrega del formulario de la solicitud en la recepción de la Agencia para el acceso a la información pública. 4. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	Lunes a Viernes de 08:30 a 18:00	Gratuito	4 a 15 días	Nuevo cliente	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gov.ec	Oficinas a nivel nacional	No aplica. Actualmente no existe un formulario de solicitud de nuevo servicio.
3	Servicio Prepago	Seo instalaciones legales, con medidor para satisfacer requerimientos eléctricos permanentes, de todos los convenios, donde el pago se realiza por adelantado al mes.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en formato físico o digital. 2. En caso de que la respuesta de consultación se entregue en un plazo de 15 días hábiles, en caso de que la respuesta se entregue en un plazo de 15 días hábiles, en caso de que la respuesta se entregue en un plazo de 15 días hábiles. 3. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	1. Presentación de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentación del formulario de la solicitud de acceso a la información pública que se encuentra disponible para descargar en la página web. 3. Realizar la entrega del formulario de la solicitud en la recepción de la Agencia para el acceso a la información pública. 4. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	1. Presentación de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentación del formulario de la solicitud de acceso a la información pública que se encuentra disponible para descargar en la página web. 3. Realizar la entrega del formulario de la solicitud en la recepción de la Agencia para el acceso a la información pública. 4. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	Lunes a Viernes de 08:30 a 18:00	Gratuito	4 a 15 días	Clientes nuevos o actuales.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	N/A	Oficinas a nivel nacional	No aplica. Actualmente no existe un formulario de solicitud de servicio prepago.
4	Atención a Solicitudes de Reparación o Cambio de medidor	Los clientes solicitan este servicio por diferentes motivos como: daño, hurto, deterioración, cambio por incremento de carga inferior a 10 kW o realización del nuevo de medidor que funciona en su punto.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en formato físico o digital. 2. En caso de que la respuesta de consultación se entregue en un plazo de 15 días hábiles, en caso de que la respuesta se entregue en un plazo de 15 días hábiles, en caso de que la respuesta se entregue en un plazo de 15 días hábiles. 3. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	1. Presentación de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentación del formulario de la solicitud de acceso a la información pública que se encuentra disponible para descargar en la página web. 3. Realizar la entrega del formulario de la solicitud en la recepción de la Agencia para el acceso a la información pública. 4. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	1. Presentación de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentación del formulario de la solicitud de acceso a la información pública que se encuentra disponible para descargar en la página web. 3. Realizar la entrega del formulario de la solicitud en la recepción de la Agencia para el acceso a la información pública. 4. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	Lunes a Viernes de 08:30 a 18:00	Gratuito	4 a 15 días	Cliente final	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gov.ec	Oficinas a nivel nacional	No aplica. Actualmente no existe un formulario de solicitud de reparación o cambio de medidor.
5	Suspensión definitiva del Servicio Eléctrico	Cliente solicita la suspensión definitiva del servicio y entrega de los equipos de medidor.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en formato físico o digital. 2. En caso de que la respuesta de consultación se entregue en un plazo de 15 días hábiles, en caso de que la respuesta se entregue en un plazo de 15 días hábiles, en caso de que la respuesta se entregue en un plazo de 15 días hábiles. 3. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	1. Presentación de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentación del formulario de la solicitud de acceso a la información pública que se encuentra disponible para descargar en la página web. 3. Realizar la entrega del formulario de la solicitud en la recepción de la Agencia para el acceso a la información pública. 4. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	1. Presentación de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentación del formulario de la solicitud de acceso a la información pública que se encuentra disponible para descargar en la página web. 3. Realizar la entrega del formulario de la solicitud en la recepción de la Agencia para el acceso a la información pública. 4. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	Lunes a Viernes de 08:30 a 18:00	Gratuito	4 a 15 días	Cliente final	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gov.ec	Oficinas a nivel nacional	No aplica. Actualmente el botón de Servicios está disponible únicamente para CTE.
6	Atención a Solicitudes de Cambio de Tarifa	Cliente solicita el cambio de tarifa por poder pagar de las beneficias que da la ley de energía eléctrica, según la ley de energía eléctrica.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en formato físico o digital. 2. En caso de que la respuesta de consultación se entregue en un plazo de 15 días hábiles, en caso de que la respuesta se entregue en un plazo de 15 días hábiles, en caso de que la respuesta se entregue en un plazo de 15 días hábiles. 3. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	1. Presentación de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentación del formulario de la solicitud de acceso a la información pública que se encuentra disponible para descargar en la página web. 3. Realizar la entrega del formulario de la solicitud en la recepción de la Agencia para el acceso a la información pública. 4. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	1. Presentación de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentación del formulario de la solicitud de acceso a la información pública que se encuentra disponible para descargar en la página web. 3. Realizar la entrega del formulario de la solicitud en la recepción de la Agencia para el acceso a la información pública. 4. Se le informará a través de la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (servicio en línea o en persona en oficina).	Lunes a Viernes de 08:30 a 18:00	Gratuito	4 a 15 días	Clientes registrados	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gov.ec	Oficinas a nivel nacional	No aplica. Actualmente no existe un formulario de solicitud de cambio de tarifa.

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 exige la obtención del servicio - dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y los horarios)	Canales	Tiempo estimado de respuesta (Jornada, 24hrs, 7x24hrs)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONGs)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Link para descargar o a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por presencial, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, webchat, etc.)	Servicio Automatizado (y/N)	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 (Enero-Mayo)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio		
8	Atención a Ciudadanía	Las inquietudes de los servicios, reclamos, quejas que presenten nuestros clientes son atendidos de forma ágil y efectiva por el personal de Servicio al Cliente y través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Corporación: Centro de Contacto o Agencias de CNEL SP.	1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo dirige al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. El cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede verificar: • Cédula de ciudadanía • Número del trámite • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el momento óptimo de consulta.	1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo dirige al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. El cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede verificar: • Cédula de ciudadanía • Número del trámite • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el momento óptimo de consulta.	1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo dirige al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. El cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede verificar: • Cédula de ciudadanía • Número del trámite • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el momento óptimo de consulta.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Clientes y usuarios del servicio	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gov.co 1800-CNEL-1800-28.38.37	Página web, oficina a nivel nacional, correo electrónico, contact center, redes sociales.	SI	No aplica, debido a que el formulario se llena en la página Corporativa.	Credenciales	303.713	303.713	76,0%		
9	Aplicación de Subsidio para Tercera Edad	Cliente solicita el cambio de fecha para poder gozar de los beneficios que da la ley para la o el adulto en subsidio para tercera edad.	1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo dirige al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. El cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede verificar: • Cédula de ciudadanía • Número del trámite • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el momento óptimo de consulta.	1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo dirige al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. El cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede verificar: • Cédula de ciudadanía • Número del trámite • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el momento óptimo de consulta.	1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo dirige al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. El cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede verificar: • Cédula de ciudadanía • Número del trámite • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el momento óptimo de consulta.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Clientes de la tercera edad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gov.co	Oficinas a nivel nacional.	SI	No aplica. Actualmente no existe un formulario homologado para subsidios.	No aplica. Actualmente el botón de Servicio está disponible únicamente para OYE.	11.871	11.871	76,0%		
10	Aplicación de Subsidio Personas con Discapacidad	Cliente solicita el cambio de fecha para poder gozar de los beneficios que da la ley para la o el adulto en subsidio para personas con discapacidad.	1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo dirige al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. El cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede verificar: • Cédula de ciudadanía • Número del trámite • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el momento óptimo de consulta.	1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo dirige al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. El cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede verificar: • Cédula de ciudadanía • Número del trámite • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el momento óptimo de consulta.	1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo dirige al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. El cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede verificar: • Cédula de ciudadanía • Número del trámite • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el momento óptimo de consulta.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Clientes con discapacidad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gov.co	Oficinas a nivel nacional.	SI	No aplica. Actualmente no existe un formulario homologado para subsidios.	No aplica. Actualmente el botón de Servicio está disponible únicamente para OYE.	2.384	2.384	76,0%		
11	Atención a Solicitudes de Cambio de Nombre o Titularidad del Servicio	Los clientes solicitan el cambio del nombre de titular del servicio, este puede ser el dueño o el usuario en subsidio a por pago de algún subsidio de ley.	1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo dirige al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. El cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede verificar: • Cédula de ciudadanía • Número del trámite • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el momento óptimo de consulta.	1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo dirige al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. El cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede verificar: • Cédula de ciudadanía • Número del trámite • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el momento óptimo de consulta.	1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo dirige al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. El cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede verificar: • Cédula de ciudadanía • Número del trámite • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el momento óptimo de consulta.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Clientes registrados	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gov.co	Oficinas a nivel nacional.	SI	No aplica. Actualmente el botón de Servicio está disponible únicamente para OYE.	No aplica. Actualmente el botón de Servicio está disponible únicamente para OYE.	12.754	12.754	76,0%		
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Transición Ciudadana (PTC)																			SECCION DE ATENCION AL CIUDADANO - SERVICIOS CIUDADANOS	
RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																			BENIGNO	
UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:																			DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LÍNEAL:																			MIGUEL VARELA VILLALBA	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:																			1800-28.38.37	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:																			(57) 972 765 00 236	