

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Requisitos para la prestación del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Tipo de atención	Tiempo estimado de respuesta	Oficina de atención	Tipo de canal de atención	Servicio Automatizado	URL para descargar el formulario de solicitud	Línea para atención al cliente	Número de Call Center	Porcentaje de satisfacción	
El los servicios que ofrecen los formularios de solicitud a través de Internet y atención presencial en las oficinas de atención al público.															
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Requisitos para la prestación del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Tipo de atención	Tiempo estimado de respuesta	Oficina de atención	Tipo de canal de atención	Servicio Automatizado	URL para descargar el formulario de solicitud	Línea para atención al cliente	Número de Call Center	Porcentaje de satisfacción	
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Hacer referencia a las solicitudes accesibles en Internet para acceder a información pública.	1. Solicitar la solicitud de acceso a la información pública en Internet. 2. Se requiere que el solicitante sea mayor de edad y no esté inhabilitado por sentencia firme o por resolución de un juez. 3. Agente de Servicio verifica el tipo de documento que requiere el servicio con la finalidad de verificar si el documento que se solicita es de dominio público o si requiere autorización de pago. 4. Agente de Servicio verifica el tipo de documento que requiere el servicio con la finalidad de verificar si el documento que se solicita es de dominio público o si requiere autorización de pago. 5. Agente de Servicio verifica el tipo de documento que requiere el servicio con la finalidad de verificar si el documento que se solicita es de dominio público o si requiere autorización de pago.	1. El solicitante de acceso a la información pública sigue a la rubrica subsección de la información a su demanda. 2. Agente de Servicio verifica el estado de la información. 3. Se retorna la misma autorizada para la firma de la información a quien haya solicitado el servicio. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al solicitante.	09:00 a 17:00	Cuidados en general	35 días	Cuidados en general	Presencial	No	Formulario de Acceso a la Información Pública	No aplica. Actualmente el botón de servicios está disponible únicamente para GTC.	0	0	
2	Solicitud de nuevo servicio	Son instalaciones, obras, conexión para suministro eléctrico, trabajos de mantenimiento, todos los consumos, desde el cargo de un nuevo generador de corriente.	1. Cliente solicita nuevo servicio o prestación. 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza la documentación. 3. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 4. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 5. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 6. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 7. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 8. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo.	1. Cliente solicita nuevo servicio o prestación. 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza la documentación. 3. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 4. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 5. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 6. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 7. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 8. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Clientes	4 a 15 días	Clientes	Presencial	Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario homologado para la solicitud de servicios.	No aplica. Actualmente el botón de servicios está disponible únicamente para GTC.	14 800	14 800	76.6%
3	Servicio Preago	Son instalaciones, obras, conexión para suministro eléctrico, trabajos de mantenimiento, todos los consumos, desde el cargo de un nuevo generador de corriente.	1. Cliente solicita nuevo servicio o prestación. 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza la documentación. 3. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 4. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 5. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 6. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 7. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 8. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo.	1. Cliente solicita nuevo servicio o prestación. 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza la documentación. 3. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 4. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 5. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 6. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 7. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 8. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Clientes	4 a 15 días	Clientes	N/A	Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario para la solicitud de servicios.	No aplica. Actualmente el botón de servicios está disponible únicamente para GTC.	268	268	76.6%
4	Atención y Solicitud de Reducción o Cambio de medidor	Los clientes solicitan este servicio por diferentes causas, como: obra, huro, deterioración, cambio por consumo de carga inferior a 20kW.	1. Cliente solicita nuevo servicio o prestación. 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza la documentación. 3. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 4. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 5. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 6. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 7. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 8. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo.	1. Cliente solicita nuevo servicio o prestación. 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza la documentación. 3. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 4. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 5. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 6. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 7. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 8. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Clientes	4 a 15 días	Clientes	Formulario de Reducción o Cambio de Medidor	Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario para la solicitud de servicios.	No aplica. Actualmente el botón de servicios está disponible únicamente para GTC.	28 700	28 700	76.6%
5	Suspensión definitiva del Servicio Eléctrico	Cliente solicita la suspensión definitiva del servicio eléctrico en virtud de la exigencia de servicios.	1. Cliente solicita nuevo servicio o prestación. 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza la documentación. 3. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 4. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 5. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 6. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 7. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 8. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo.	1. Cliente solicita nuevo servicio o prestación. 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza la documentación. 3. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 4. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 5. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 6. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 7. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 8. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Clientes	4 a 15 días	Clientes	Formulario de Suspensión Definitiva del Servicio	Si	No aplica. Actualmente el botón de servicios está disponible únicamente para GTC.	2 256	4 226	76.6%	
6	Atención y Solicitud de Cambio de Tarifa	Cliente solicita el cambio de tarifa para poder pagar los servicios que da la energía.	1. Cliente solicita nuevo servicio o prestación. 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza la documentación. 3. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 4. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 5. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 6. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 7. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 8. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo.	1. Cliente solicita nuevo servicio o prestación. 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza la documentación. 3. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 4. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 5. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 6. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 7. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 8. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Clientes	4 a 15 días	Clientes	Presencial	Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario para la solicitud de servicios.	No aplica. Actualmente el botón de servicios está disponible únicamente para GTC.	4 752	4 752	76.6%
7	Atención y Consultas	Los hospitales de los servicios, recibiendo el cliente que presenta dudas sobre el servicio, se atiende al cliente en las oficinas de atención al público o a través de Internet.	1. Cliente solicita nuevo servicio o prestación. 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza la documentación. 3. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 4. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 5. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 6. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 7. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 8. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo.	1. Cliente solicita nuevo servicio o prestación. 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza la documentación. 3. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 4. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 5. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 6. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 7. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo. 8. Agente de Servicio verifica el estado de pago del cliente, respalda el valor del dispositivo.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Clientes	4 a 15 días	Clientes	Formulario de Atención y Consultas	Si	No aplica. Actualmente el botón de servicios está disponible únicamente para GTC.	102 800	102 800	76.6%	

