



ANEXO 1 del Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública - CNEP																			
Los servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos. Formas de atención personal o por medios electrónicos para los ciudadanos que desean sus servicios y cumplir sus obligaciones																			
Nº	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio	Requisitos para el acceso del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Canales	Tiempo estimado de respuesta	Tipos de beneficios o ventajas del servicio	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Disponibilidad del servicio	Tipos de canales disponibles de atención presencial	Servicio Asistencial (DUI)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el canal por internet (en línea)	Horario de atención al ciudadano que accede al servicio en el internet (en línea)	Horario de atención al ciudadano que accede al servicio presencial	Horario de atención al ciudadano que accede al servicio telefónico	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Saludidad de Acceso a la Información Pública	How referencia to las subdotación entidad de las cuentas para acceder a información pública.	1. Entranje la solicitud de acceso a la información pública en el Formulario 1 2. Es que presente los datos de contacto en el formulario de acceso a la información pública. 3. Se hace el seguimiento de la solicitud en el plazo de 10 días y si ella con prórroga 4. Se hace la comunicación de la respuesta a la entidad según el medio que haya elegido (servicio en línea o trato en oficina)	1. Entranje la solicitud de acceso a la información pública en el Formulario 1 2. Es que presente los datos de contacto en el formulario de acceso a la información pública. 3. Se hace el seguimiento de la solicitud en el plazo de 10 días y si ella con prórroga 4. Se hace la comunicación de la respuesta a la entidad según el medio que haya elegido (servicio en línea o trato en oficina)	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución o delegado. 2. Pasa al área que genera, produce y custodia la información. 3. Se verifica la misma adaptada para la forma de respuesta o a quien haya delegado el trámite. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al solicitante.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Disponibilidad en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.cnelpe.gub.uy	Figura web y oficina a nivel nacional	No	www.servicios.cnelpe.gub.uy	No aplica. Actualmente el botón de Servicios no cuenta con este tipo de solicitud.	0	0	0	No aplica. No se encuentra el porcentaje de satisfacción de la legislación 8717/98
2	Saludidad de nuevo Servicio	Sus instalaciones físicas, con medidor para satisfacer requerimientos eléctricos personales, de todos los consumos, desde el punto de vista de energía en el servicio.	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	4 a 15 días	Número cliente	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.servicios.cnelpe.gub.uy	Oficinas a nivel nacional Botón de Servicios	Si	www.servicios.cnelpe.gub.uy	www.servicios.cnelpe.gub.uy	14:12:11	14:12:11	76,0%	
3	Servicio Prerogativo	Sus instalaciones físicas, con medidor para satisfacer requerimientos eléctricos personales, de todos los consumos, desde el punto de vista de energía en el servicio, con un equipo de medición especial.	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	4 a 15 días	Único usuario o cliente	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.servicios.cnelpe.gub.uy	Oficinas a nivel nacional	Si	www.servicios.cnelpe.gub.uy	www.servicios.cnelpe.gub.uy	004	004	76,0%	
4	Atención a Solicitudes de Reubicación y Cambio de medidor	Un cliente solicita este servicio por diferentes motivos como: cambio de ubicación, cambio por incremento de carga inferior a 10 kW o reubicación del punto de medición que funciona en su punto.	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	4 a 15 días	Cliente final	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.servicios.cnelpe.gub.uy	Oficinas a nivel nacional	Si	www.servicios.cnelpe.gub.uy	www.servicios.cnelpe.gub.uy	14:13:51	14:13:51	76,0%	
5	Suspensión definitiva del Servicio Eléctrico	Cliente solicita la suspensión definitiva del servicio y entrega de los equipos de medición.	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	4 a 15 días	Cliente final	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.servicios.cnelpe.gub.uy	Oficinas a nivel nacional	Si	www.servicios.cnelpe.gub.uy	www.servicios.cnelpe.gub.uy	101:845	101:845	76,0%	
6	Atención a Solicitudes de Cambio de Tarifa	Un cliente solicita el cambio de tarifa para poder pagar de las beneficiarias que da por de consumo de consumo, desde el punto de vista de energía en el servicio.	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	1. Ciudadanía/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos 2. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación 3. Agente de Servicio genera y entrega formulario de pago al cliente 4. Agente de Servicio registra el servicio en el sistema comercial de gestión de clientes 5. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y el número de contrato 6. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 8. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato 10. Agente de Servicio registra en el sistema comercial el número de contrato	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	4 a 15 días	Ingreso en el momento de entrega de la factura	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.servicios.cnelpe.gub.uy	Oficinas a nivel nacional	Si	www.servicios.cnelpe.gub.uy	www.servicios.cnelpe.gub.uy	28:557	28:557	76,0%	

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el canal del proceso que debe seguir el o la ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se indican los requisitos que exige la obtención del servicio)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Forma de emisión de respuesta (Firma, Sello, Timbre)	Tipo de formalización o respuesta del servicio (Indicar si es para trasladarse en persona, por correo electrónico, por correo postal, por correo telefónico, por mensajería electrónica)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Descripción y ubicación de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Indicar si es por correo electrónico, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, servicio al cliente, call center, call center, call center, call center)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Indicar si es por correo electrónico, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, servicio al cliente, call center, call center, call center, call center)	Servicio Automatizado (Si/No)	Línea para descargar el formulario de servicios	Línea para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio que accedieron al servicio automáticamente	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
8	Atención a Clientes	Se atiende a los clientes, se les brinda información, se les orienta y se les ayuda a resolver sus dudas. Se atiende a los clientes que presentan problemas, se les brinda orientación y se les ayuda a resolver sus dudas. Se atiende a los clientes que presentan problemas, se les brinda orientación y se les ayuda a resolver sus dudas.	1. El cliente solicita información. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite • Fecha de emisión 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio envía al cliente a donde se debe realizar el trámite.	1. El cliente solicita información. 2. Se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 3. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos. 4. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite • Fecha de emisión 5. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio envía al cliente a donde se debe realizar el trámite.	1. El cliente solicita información. 2. Se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 3. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos. 4. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite • Fecha de emisión 5. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio envía al cliente a donde se debe realizar el trámite.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Clientes y usuarios del planilla.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	Página web, oficina a nivel nacional, correo electrónico, chat en línea, servicio al cliente, call center, call center, call center, call center.	Página web, oficina a nivel nacional, correo electrónico, chat en línea, servicio al cliente, call center, call center, call center, call center.	Si	No aplica, debido a que el formulario se realiza en la página Corporativa.	Consultas	1.210.778	1.210.778	76,6%
9	Aplicación de Subsidio para Terceira Edad	El cliente solicita el cambio de tarifa para poder pagar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder pagar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite • Fecha de emisión 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio envía al cliente a donde se debe realizar el trámite.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder pagar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite • Fecha de emisión 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio envía al cliente a donde se debe realizar el trámite.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder pagar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite • Fecha de emisión 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio envía al cliente a donde se debe realizar el trámite.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	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.	Subsidio por tercera edad.	Oficina a nivel nacional.	Si	Formulario por subsidio para Tercera Edad	www.servicioalcliente.com	40.200	40.200	76,6%
10	Aplicación de Subsidio Personas con Discapacidad	El cliente solicita el cambio de tarifa para poder pagar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder pagar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite • Fecha de emisión 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio envía al cliente a donde se debe realizar el trámite.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder pagar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite • Fecha de emisión 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio envía al cliente a donde se debe realizar el trámite.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder pagar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite • Fecha de emisión 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio envía al cliente a donde se debe realizar el trámite.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	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.	Subsidio por discapacidad.	Oficina a nivel nacional.	Si	Formulario por subsidio personas con discapacidad	www.servicioalcliente.com	8.856	8.856	76,6%
11	Atención a Solicitudes de Cambio de Nombre o Titularidad del Servicio	El cliente solicita el cambio de nombre de titular del servicio, este ocurre cuando el domicilio es vendido o adjudicado a por parte de algún usuario de la ley.	1. El cliente solicita el cambio de nombre de titular del servicio, este ocurre cuando el domicilio es vendido o adjudicado a por parte de algún usuario de la ley. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite • Fecha de emisión 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio envía al cliente a donde se debe realizar el trámite.	1. El cliente solicita el cambio de nombre de titular del servicio, este ocurre cuando el domicilio es vendido o adjudicado a por parte de algún usuario de la ley. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite • Fecha de emisión 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio envía al cliente a donde se debe realizar el trámite.	1. El cliente solicita el cambio de nombre de titular del servicio, este ocurre cuando el domicilio es vendido o adjudicado a por parte de algún usuario de la ley. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite • Fecha de emisión 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio envía al cliente a donde se debe realizar el trámite.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	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.	Cambio de nombre.	Oficina a nivel nacional.	Si	Subsidio de Cambio del servicio de cambios por cambio de domicilio	No aplica. Actualmente el Balcón de Servicios no cuenta con este tipo de solicitud. El presencial	28.391	28.391	76,6%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Transparencia Ciudadana (PTC)		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		
RESPONSABLE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		
UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN: OFICINA DE		OFICINA DE PROTECCIÓN DE DATOS
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN: UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN		UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN:		CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN
NÚMERO TELEFÓNICO DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN:		NÚMERO TELEFÓNICO DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN