

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Institución	OPERADOR NACIONAL DE ELECTRICIDAD - CENACE
Descripción	<p>El Operador Nacional de Electricidad - CENACE gestiona la atención de las solicitudes de información pública que realizan las personas naturales y jurídicas, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio.</p> <p>Solicitud de información es la petición verbal o escrita formulada por el usuario a las entidades, respecto de los servicios que prestan y/o pedido de documentos que reposan en sus archivos, de conformidad a la normativa legal vigente.</p> <p>Para el CENACE, los servicios prestados se encuentran en el ámbito del planeamiento operativo, operación en tiempo real, transacciones comerciales y desarrollo técnico, con el objetivo de operar y administrar el funcionamiento técnico y comercial del Sistema Nacional Interconectado – SNI y de las interconexiones internacionales, con criterios de seguridad, calidad y al mínimo costo posible.</p>

¿A quién está dirigido?

Personas naturales y jurídicas que requieran acceso a la información pública del CENACE, en el ámbito de planeamiento operativo, operación en tiempo real, transacciones comerciales y desarrollo técnico, para operar y administrar el funcionamiento técnico y comercial del Sistema Nacional Interconectado – SNI y de las interconexiones internacionales.

Dirigido a:

Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

Tipo de Resultado:

Acceder a beneficio o servicio.

Resultado a obtener:

- Respuesta a la solicitud de acceso a la información pública

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

1. Solicitud de acceso a la información pública

Requisitos Específicos:

No aplica

¿Cómo hago el trámite?

Atención virtual

1. Enviar la solicitud de acceso a la información pública por la alternativa de su elección

Página web

1. Ingrese en la página web www.cenace.gob.ec, sección **Contáctanos** (<https://www.cenace.gob.ec/contactanos/>)
2. Ingrese todos los datos que se solicitan en el formulario en línea. De preferencia es importante contar con un correo electrónico o número telefónico de contacto en caso de requerir precisar la solicitud.
3. Acepte y envíe la solicitud de información

En caso de indisponibilidad de la aplicación Contacto Ciudadano, diríjase a la sección "Formatos" de la presente plataforma, descargue y complete la forma "Registro de requerimiento ciudadano". Finalmente, suscriba y envíe el documento escaneado al correo electrónico pcorporativo@cenace.gob.ec.

Sistema de Gestión Documental Quipux

Envíe un oficio dirigido al Director Ejecutivo de CENACE mediante el Sistema de Gestión Documental Quipux, el mismo debe estar debidamente suscrito de manera física o electrónica. En su solicitud especifique lo siguiente:

Información básica

- Tema/asunto
- Nombres y Apellidos
- Dirección de e-mail
- Descripción del requerimiento

Información complementaria

- Cuando aplique indique la empresa/Institución a la que pertenece y el cargo que ocupa
- País o ciudad desde donde se realiza la solicitud
- Teléfono de contacto
- Finalidad del uso de la información para responder de mejor manera a la consulta

Si el oficio no es enviado mediante el Sistema de Gestión Documental Quipux deberá entregar el original en el área de recepción en las oficinas de CENACE.

2. Proveer información adicional, en el caso de que sea solicitada por el funcionario delegado para la atención de su requerimiento

Cuando aplique, el funcionario delegado para atender el requerimiento se contactará mediante los medios que el usuario señale, a fin de cumplir a satisfacción la solicitud.

3. Esperar y recibir la respuesta a su solicitud

Tan pronto como se obtenga la información solicitada, el funcionario enviará la respuesta mediante los medios de contacto disponibles.

Atención presencial

Acérquese al área de recepción en horarios laborables, de lunes a viernes entre las 7:30 y 16:15. La asistente le direccionará con el personal que atenderá su requerimiento.

Atención telefónica

Comuníquese al siguiente número telefónico:

- Secretaria de la Subgerencia de Planificación y Gestión Estratégica: 2992084

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec), Telefónico.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Av. Atacazo y Panamericana Sur Km. 0, Sector Cutuglagua / Mejía - Ecuador. Para consultas de lunes a viernes de 07:30 a 16:15.

Base Legal

- [LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA](#). Art. Artículo 7.
- [Código Orgánico Administrativo](#). Art. 12,32,43,207.
- [Norma Técnica de los mecanismos de calificación del servicio](#). Art.

8,9,10,11,12,13.

Contacto para
atención
ciudadana**Funcionario/Dependencia:** Secretaria de la Subgerencia de Planificación y Gestión Estratégica
Correo Electrónico: pcorporativo@cenace.gob.ec
Teléfono: 2992084

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	03	0	5
2024	02	0	3
2024	01	0	3
2023	12	0	3
2023	11	0	0
2023	10	0	2
2023	09	0	0
2023	08	0	2
2023	07	0	3
2023	06	0	2
2023	05	0	2
2023	04	0	6
2023	03	0	0
2023	02	0	0
2023	01	0	6
2022	12	0	6
2022	11	0	2
2022	10	0	2
2022	09	0	4
2022	08	0	8
2022	07	0	6
2022	06	0	1
2022	05	0	6
2022	04	0	6
2022	03	0	2
2022	02	0	6
2022	01	0	2

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	12	0	3
2021	11	0	4
2021	10	0	5
2021	09	0	1
2021	08	0	8
2021	07	0	4
2021	06	0	9
2021	05	0	5
2021	04	0	6
2021	03	0	10
2021	02	0	11
2021	01	0	7
2020	12	0	4
2020	11	0	7
2020	10	0	8
2020	09	0	5
2020	08	0	2
2020	07	0	5
2020	06	0	9
2020	05	0	3
2020	04	0	2
2020	03	0	5
2020	02	0	4
2020	01	0	1
2019	12	0	1
2019	11	0	3
2019	10	0	8
2019	09	0	11
2019	08	0	3
2019	07	0	8
2019	06	0	6

2019 Año	05 Mes	0 Volumen de Quejas	6 Volumen de Atenciones
2019	04	0	1
2019	03	0	5
2019	02	0	2
2019	01	0	4
2017	12	0	57