Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Institución	OPERADOR NACIONAL DE ELECTRICIDAD - CENACE
Descripción	El Operador Nacional de Electricidad - CENACE gestiona la atención de las solicitudes de información pública que realizan los ciudadanos, personas naturales jurídicas, dentro de las competencias de la institución. La solicitud de información es la petición verbal o escrita formulada por el ciudadar a las entidades públicas, respecto de los servicios que prestan y/o el pedido de documentos que reposan en sus archivos, de conformidad a la normativa legal vigente. Los servicios prestados por CENACE se encuentran en el ámbito del planeamient operativo, operación en tiempo real, transacciones comerciales y desarrollo técnic con el objetivo de operar y administrar el funcionamiento técnico y comercial del Sistema Nacional Interconectado – SNI y de las interconexiones internacionales, c criterios de seguridad, calidad y al mínimo costo posible. La solicitud de acceso a la información no implica la obligación de las entidades de administración pública y demás sujetos obligados señalados en la Ley Orgánica d Transparencia y Acceso a la Información Pública, a crear o producir información, c la que no dispongan o no tengan obligación de contar al momento de efectuarse e pedido. En este caso, CENACE comunicará motivadamente que la denegación de la solici se debe a la inexistencia de datos en su poder, respecto de la información solicitad La citada Ley tampoco faculta a los peticionarios a exigir a las entidades que efectúen evaluaciones o análisis de la información que posean, salvo aquellos que por sus objetivos institucionales deban producir.
¿A quién está dirigido?	Personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, que requieran acceso a l información pública de CENACE en al ámbito de sus competencias; es decir, la operación y administración 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?

CANAL DE ATENCIÓN: Sistema de Gestión Documental Quipux (https://www.gestiondocumental.gob.ec/login.ph

1. Enviar la solicitud de acceso a la información pública mediante un oficio dirigido Director Ejecutivo de CENACE. Considerar incluir la siguiente información mínima

- Identificación del ciudadano (tipo y número de documento)
- Nombres y apellidos
- Dirección de correo electrónico
- Teléfono fijo y/o móvil
- Dirección de domicilio (opcional)

Se recomienda ser preciso en la petición, incluyendo el tema, magnitud de los datos, formato de la información, etc. Detallar la finalidad del uso de la información para responder de mejor manera a su solicitud.

2. Recibir la respuesta a su solicitud que será enviada por el mismo medio o el se especifique en el oficio.

Cuando aplique, proveer la información necesaria que le solicitará el servidor públ delegado para cumplir a satisfacción su requerimiento.

CANAL DE ATENCIÓN: En línea (Aplicación Contacto Ciudadano Digital)

1. Acceder al portal web https://www.contactociudadano.gob.ec/
2. Registrarse como ciudadano e iniciar sesión.
3. Ingresar el requerimiento "Solicitud de información".
4. Completar los campos y enviar la solicitud.
5. Recibir la respuesta al correo electrónico registrado.

Cuando aplique, proveer la información necesaria que le solicitará el servidor públ
delegado para cumplir a satisfacción su requerimiento.

CANAL DE ATENCIÓN: Presencial o correo electrónico (pcorporativo@cenace.gob.ec)

1. Descargar el formulario Registro de requerimientos, quejas y denuncias administrativas del ciudadano. El mismo está disponible en la sección Formatos y Anexos del portal GOB.EC.

2. Imprimir el documento y presentarlo suscrito en el área de recepción del edificio matriz de CENACE en días y horarios laborables. O digitalizarlo y enviar el formul suscrito al correo electrónico pcorporativo@cenace.gob.ec.

3. Recibir la respuesta al correo electrónico registrado o el medio que indique en s solicitud.

Cuando aplique, proveer la información necesaria que le solicitará el servidor públ
delegado para cumplir a satisfacción su requerimiento.

Canales de atención:
Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Siste
de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec).

¿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. Par
consultas de lunes a viernes de 07:30 a 16:00.

Base Legal

- Reglamento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2024). Art. 13, 14, 15, 21, 26.
- Código Orgánico Administrativo. Art. 12,32,43,207.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2023). Art. 4, 7, 31, 32, 36, 37, 38, 39. 40, 41, 42.
- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Art. Art. 5 (literal 4), 11, 22, 23.
- Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas (2023). Art. Art. 3, 6, Capítulo III, IV, V.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Subgerente de Planificación y Gestión Estratégica
Correo Electrónico: pcorporativo@cenace.gob.ec
Teléfono: 2992001 Ext. 2024 - 2030

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	5	0	0
2026	08		4	0	
2026	07		4	0	
2026	06		4	0	
2026	05		6	0	
2026	04		2	0	
2026	03		1	0	
2026	02		3	0	
2026	01		4	0	
2025	12		3	0	
2025	11		4	0	
2025	10		3	0	
2025	09		2	0	
2025	08		8	0	
2025	07		4	0	
2025	06		3	0	
2025	05		5	0	
2025	04		4	0	
2025	03		1	0	
2025	02		3	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	01		5	0	
2024	12		3	0	
2024	11		13	0	
2024	10		9	0	
2024	09		1	0	
2024	08		4	0	
2024	07		2	0	
2024	06		4	0	
2024	05		3	0	
2024	04		2	0	
2024	03		5	0	
2024	02		3	0	
2024	01		4	0	
2023	12		3	0	
2023	11		0	0	
2023	10		2	0	
2023	09		0	0	
2023	08		2	0	
2023	07		3	0	
2023	06		2	0	
2023	05		2	0	
2023	04		6	0	
2023	03		0	0	
2023	02		0	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	01		6	0	
2022	12		6	0	
2022	11		2	0	
2022	10		2	0	
2022	09		4	0	
2022	08		8	0	
2022	07		6	0	
2022	06		1	0	
2022	05		6	0	
2022	04		6	0	
2022	03		2	0	
2022	02		6	0	
2022	01		2	0	
2021	12		3	0	
2021	11		4	0	
2021	10		5	0	
2021	09		1	0	
2021	08		8	0	
2021	07		4	0	
2021	06		9	0	
2021	05		5	0	
2021	04		6	0	
2021	03		10	0	

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

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2019	02		2	0	
2019	01		4	0	
2017	12		57	0	

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
EVELYN MICHELLE
NIETO GUAMAN