

**RENDICIÓN 20  
DE CUENTAS 23**

**Empresa Eléctrica  
Quito**

**2023**





## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
1.1.	Misión.....	1
1.2.	Visión.....	1
1.3.	Competencias, facultades, atribuciones y rol .....	1
1.4.	Alineación empresarial.....	1
2.	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023.....	2
2.1.	Recaudación y facturación.....	2
2.2.	Cartera vencida .....	3
2.3.	Frecuencia Media de Interrupción (FMik).....	3
2.4.	Tiempo Total de Interrupción (TTIk) .....	4
2.5.	Porcentaje de pérdidas totales de energía.....	5
2.6.	Tasa de falla de alumbrado público .....	5
3.	INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA .....	6
3.1.	Cobertura.....	7
3.2.	Clientes regulados.....	7
3.3.	Electrificación e iluminación rural fotovoltaica aislada.....	7
3.4.	Atención a nuevos suministros .....	8
3.5.	Conexión a nuevos suministros.....	9
4.	GESTIÓN ORIENTADA AL CLIENTE .....	10
4.1.	Operaciones y atenciones realizadas (servicio al cliente).....	10
4.2.	Agencia móvil.....	10
4.3.	Facturación electrónica .....	10
4.4.	Reconexiones del servicio.....	11
4.5.	Resolución de reclamos .....	11
4.6.	Alumbrado público general.....	12
4.7.	Reemplazo de luminarias de sodio por LED .....	12
5.	MOVILIDAD ELÉCTRICA .....	13
5.1.	Estaciones de carga para vehículos eléctricos .....	13
5.2.	Medidores para recarga de vehículos eléctricos .....	13
6.	GESTIÓN AMBIENTAL.....	14
6.1.	Residuos peligrosos procesados.....	14
6.2.	Relacionamiento comunitario y socialización.....	14
7.	GESTIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA .....	15
7.1.	Implementación de ERP y EAM .....	15
7.2.	Aplicativo GIS para consulta de plan de cortes EEQ .....	16
7.3.	Sistema de información geográfico.....	16
7.4.	Digitalización documental EEQ .....	16
7.5.	Sistema gestión de la distribución avanzada - ADMS.....	17
8.	EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES.....	18
8.1.	Sistemas de generación distribuida para autoabastecimiento .....	18
9.	GESTIÓN FINANCIERA.....	18
9.1.	Ejecución presupuestaria .....	18
9.2.	Ingresos.....	19
9.3.	Costos y gastos de operación.....	20
9.4.	Estado de resultados.....	21
9.5.	Estado de situación financiera.....	21



10.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	22
11.	PRINCIPALES PROYECTOS FINALIZADOS.....	23
12.	ACCIONES RELEVANTES.....	24
13.	RECOMENDACIONES.....	26

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Alineación empresarial EEQ.....	2
Tabla 2.	Recaudación y facturación.....	3
Tabla 3.	Total de luminarias en el área de servicio.....	12
Tabla 4.	Estado Resultados provisional al 31 de diciembre 2023.....	21
Tabla 5.	Estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023.....	21

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	FMIk.....	4
Gráfico 2.	TTIk.....	4
Gráfico 3.	Pérdidas totales de energía 2023.....	5
Gráfico 4.	Porcentaje de falla de alumbrado público.....	6
Gráfico 5.	Porcentaje de cobertura del servicio de energía eléctrica 2021-2022.....	7
Gráfico 6.	Índice de atención a nuevos suministros.....	8
Gráfico 7.	Índice de conexión a nuevos suministros.....	9
Gráfico 8.	Porcentaje de reconexiones del servicio.....	11
Gráfico 9.	Porcentaje de resolución de reclamos.....	12
Gráfico 10.	Ejecución presupuestaria 2023.....	19
Gráfico 11.	Ingresos.....	20
Gráfico 12.	Ejecución presupuestaria de gastos.....	20

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.	Electrificación rural con sistemas fotovoltaicos aislados.....	8
Ilustración 2.	Conexión nuevos suministros.....	9
Ilustración 3.	Atención al cliente.....	10
Ilustración 4.	Cambio de luminarias de vapor de sodio a Tecnología LED.....	13
Ilustración 5.	Residuos peligrosos procesados.....	14
Ilustración 6.	Digitalización documental EEQ.....	17
Ilustración 7.	Sistemas de generación distribuida para autoabastecimiento.....	18
Ilustración 8.	Reconocimiento.....	23

## PRESENTACIÓN

La Constitución de la República identifica a los sectores estratégicos como aquellos de trascendencia e influencia económica, social, política o ambiental, además indica que se deben orientar al desarrollo de los derechos y al interés social; e incluye, en este grupo, a la energía en todas sus formas. La EEQ es parte importante de este sector, particularmente en el ámbito de la distribución de energía eléctrica del Ecuador, debido a una serie de factores, entre los que destacan: su participación en la demanda nacional, la cantidad de clientes que atiende y los resultados positivos de los principales indicadores dispuestos por la normativa.

La EEQ planteó su estrategia para el período 2022-2025 como una nueva oportunidad para evidenciar su liderazgo a nivel nacional y regional; fortalecer el sector de la distribución de energía eléctrica y apoyar a los sectores económicos y productivos, afianzando el compromiso de la EEQ con sus clientes, la sociedad y el país.

Este plan permitirá cumplir los objetivos de calidad e incorporar eficiencia energética, energía renovable, nuevas tecnologías y responsabilidad socio-ambiental; con enfoque en el cliente y en cómo mejorar su vida mediante el servicio eléctrico.

Se prioriza la excelencia operativa con estándares internacionales, nuevos modelos de diseño y despliegue de infraestructura de red que permita maximizar el presupuesto en proyectos de fortalecimiento interno, que genere beneficios a la sociedad, sostenibilidad y valor empresarial, siendo este el aporte de una empresa ícono en el país, como lo es la EEQ.

La Empresa proporciona el servicio en un área de cobertura de 15.155 kilómetros cuadrados que abarca varias provincias. En la Provincia de Pichincha cubre los cantones: Quito, Rumiñahui, Mejía, Pedro Moncayo, Pedro Vicente Maldonado, San Miguel de Los Bancos, parte de Puerto Quito y Cayambe; en la Provincia de Napo: Quijos y El Chaco; incluye pequeñas zonas de las Provincias de Cotopaxi, Imbabura y Santo Domingo de los Tsáchilas.

## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el marco legal vigente, la planificación institucional de la EEQ está articulada al Plan Creación de Oportunidades 2021-2025, al Plan Maestro de Electricidad 2018-2027 y al Plan Estratégico de la Distribución del Sector Eléctrico Ecuatoriano 2022 - 2025. En este contexto, los resultados se ven reflejados en sus ocho objetivos estratégicos institucionales que se orientan al cumplimiento de las regulaciones emitidas por los diferentes entes de control.

Transcurrido el año 2023, la Empresa Eléctrica Quito presenta los logros alcanzados a través de sus indicadores estratégicos y la ejecución física y presupuestaria de los diferentes proyectos aprobados en el estudio de costos.

### 1.1. Misión

Proveer energía eléctrica de calidad a nuestros clientes; con sostenibilidad, eficiencia, responsabilidad social y ambiental.

### 1.2. Visión

Alcanzar al 2025, liderazgo regional en calidad, innovación y efectivo servicio de electricidad.

### 1.3. Competencias, facultades, atribuciones y rol

Las competencias que le corresponden a la EEQ están enmarcadas en las disposiciones contenidas en la LOSPEE, Art. 3, numeral 7, artículos 24, 40 y 43 y en la razón social y principal actividad económica inscritas en el Servicio de Rentas Internas. Estas atribuciones están relacionadas con las actividades de generación, subtransmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica. El rol de la Empresa Eléctrica Quito se define según lo dispuesto en el Art. 2 de su Estatuto: - Objeto Social: *“La Empresa tiene por objeto la prestación del servicio de energía eléctrica y servicios conexos en su área de concesión...”*; por tanto, la facultad que le compete dentro del sector eléctrico es la gestión.

### 1.4. Alineación empresarial

La EEQ presenta la alineación empresarial, que parte desde los Objetivos de Desarrollo Sostenible, establecidos en la Agenda 2030 por la Organización de las Naciones Unidas hasta los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional vigente, tal como se muestra a en la Tabla 1.

Tabla 1. Alineación empresarial EEQ

Objetivos de Desarrollo Sostenible – Agenda 2023 ONU	Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025			Plan Estratégico de la Distribución 2021-2025	Plan Estratégico EEQ 2022-2025
	Objetivo	Eje	Directriz	Objetivo	Objetivo
<p><b>Objetivo 7:</b> garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna.</p> <p><b>Objetivo 9:</b> construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.</p> <p><b>Objetivo 11:</b> Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.</p> <p><b>Objetivo 12:</b> Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</p> <p><b>Objetivo 13:</b> Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</p>	Transición ecológica	Gestión del territorio para la Transición Ecológica	12.3. Implementar mejores prácticas ambientales con responsabilidad social y económica que fomenten la concientización, producción y consumo sostenible, desde la investigación, innovación y transferencia de tecnología.	<p>Garantizar el acceso universal a la energía eléctrica, permitiendo atender el crecimiento actual y futuro de la demanda en el área de servicio cumpliendo con los índices de satisfacción al cliente.</p> <p>Mejorar los resultados en el corto, mediano y largo plazo a través de un proceso eficaz de planificación en las empresas eléctricas de distribución; con un enfoque integral e innovador en la prestación de un servicio público moderno de energía eléctrica.</p>	<p>Incrementar la calidad del servicio público de electricidad en el área de servicio de la EEQ.</p> <p>Incrementar la eficiencia del servicio eléctrico en la producción, distribución y comercialización de la electricidad.</p> <p>Incrementar la eficacia en la atención al crecimiento de la demanda de energía en el área de servicio de la EEQ.</p> <p>Incrementar la eficiencia energética en el sistema eléctrico de la EEQ.</p> <p>Reducir los impactos socioambientales de la EEQ.</p> <p>Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la EEQ.</p> <p>Incrementar la eficiencia institucional de la EEQ.</p> <p>Incrementar el desarrollo del talento humano de la EEQ.</p>

Fuente: Plan Estratégico 2022-2025

## 2. INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

### Gestión empresarial

La gestión empresarial a nivel estratégico y operativo se mide a través de indicadores de gestión técnicos, comerciales y financieros; los cuales contribuyen al logro de los objetivos institucionales. Transcurrido el 2023, la Empresa Eléctrica Quito presenta los resultados alcanzados a diciembre 2023.

#### 2.1. Recaudación y facturación

La gestión realizada en la recaudación vs. la facturación por venta de energía responde al cálculo de la media móvil de 12 meses, obteniendo durante el periodo de enero a diciembre de 2023 un porcentaje de 99,05%, que supera la meta

establecida de 98%. En la Tabla 2 se presenta el detalle de la recaudación y facturación del año 2023.

**Tabla 2. Recaudación y facturación**

MES	RECAUDACIÓN [USD]	FACTURACIÓN [USD]	[%]
ene-23	345.484.665,04	347.643.951,14	99,38%
feb-23	346.340.631,88	347.662.734,87	99,62%
mar-23	345.909.684,34	347.976.886,62	99,41%
abr-23	345.997.978,31	350.616.353,81	98,68%
may-23	347.968.342,49	351.714.349,58	98,93%
jun-23	350.203.088,87	353.055.765,49	99,19%
jul-23	352.090.758,21	353.778.604,93	99,52%
ago-23	352.155.239,12	345.439.326,27	101,94%
sep-23	352.818.224,25	346.373.580,44	101,86%
oct-23	354.987.290,38	346.612.309,80	102,42%
nov-23	354.969.679,74	350.112.067,15	101,39%
dic-23	354.058.253,77	357.463.954,10	99,05%

Fuente: Gerencia de Comercialización

Fecha de corte: diciembre 2023

Como se puede observar en la Tabla 2, el indicador presenta un crecimiento notable en la eficiencia de recaudación. Entre las acciones realizadas se encuentran: concesión de planes de pago que facilitan el cobro de las deudas, atención en agencias de recaudación de la EEQ, emisión de notificaciones de deuda, envío de mensajes de texto personalizados motivando el pago de facturas de consumo, reinicio de suspensiones de servicio de las deudas vencidas, la EEQ emprendió una campaña publicitaria por las redes sociales y medios de comunicación para motivar el pago de las facturas de energía eléctrica mediante los canales virtuales que las instituciones financieras han puesto a disposición de los usuarios.

## 2.2. Cartera vencida

De enero a diciembre de 2023, la cartera total vencida de clientes activos por servicio eléctrico es de USD 5.237.425,61.

La EEQ realiza varias actividades para la recuperación de cartera vencida, tales como: acercamiento a los clientes industriales, coordinación con las instituciones públicas, envío de mensajes escritos, cartas recordatorias de pago y notificaciones previo al corte del servicio a clientes en mora, cortes y reconexiones.

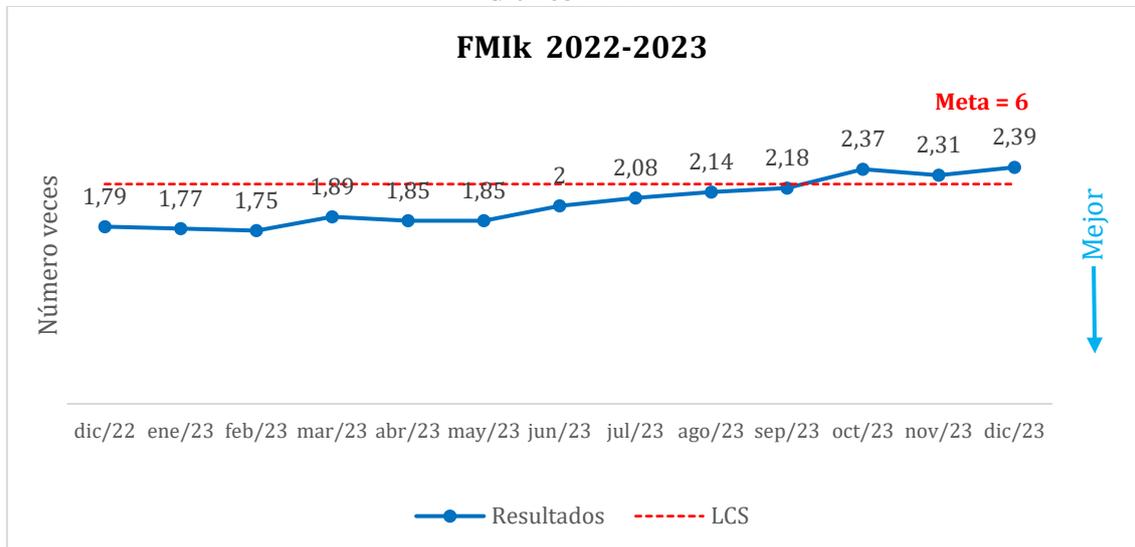
## 2.3. Frecuencia Media de Interrupción (FMik)

El indicador FMik representa el promedio de veces que cada kVA<sup>1</sup> nominal instalado sufrió una interrupción de servicio durante el periodo de control.

<sup>1</sup> kVA kilovoltiamperios, es una unidad de potencia aparente que equivale a 1000 VA es una unidad que se ocupa de medir la potencia eléctrica, se enfoca en la potencia aparente.

A diciembre, el resultado del indicador FMIk fue de 2,39 veces; resultado que incluye distribución (1,36) y subtransmisión (1,03), respecto a la meta de 6 veces. Con relación a diciembre 2022, se evidencia incremento de 0,6 veces. El detalle se presenta en el Gráfico 1.

Gráfico 1. FMIk



Fuente: Gerencia de Distribución

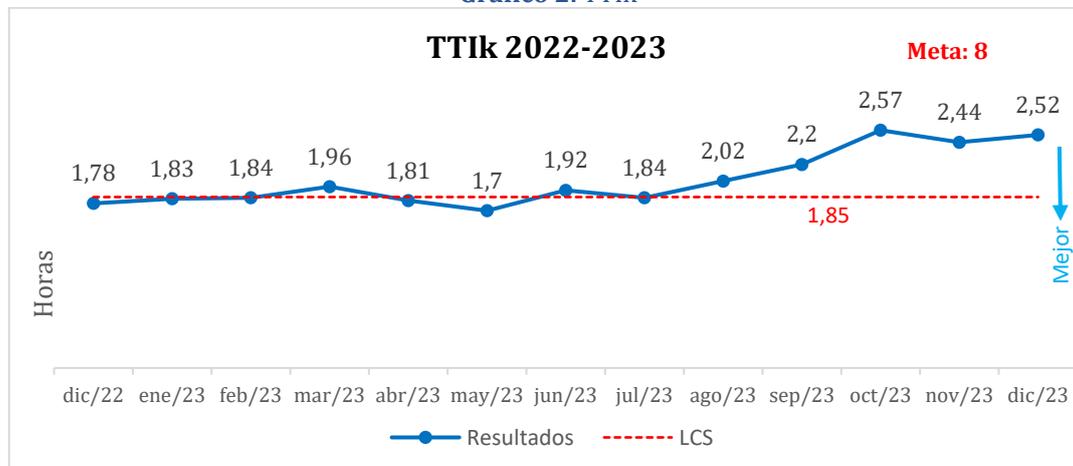
Fecha de corte: diciembre 2023

#### 2.4. Tiempo Total de Interrupción (TTIk)

El indicador TTIk representa el tiempo promedio, expresado en horas, en que cada kVA nominal instalado estuvo fuera de servicio durante el periodo de control.

A diciembre del 2023, el resultado del indicador TTIk fue de 2,52 horas de tiempo en interrupciones, resultado que incluye distribución (1,34) y subtransmisión (1,18), respecto a la meta de 8 horas. Con relación a diciembre 2022, se evidencia incremento de 0,74 horas. El detalle se presenta en el Gráfico 2.

Gráfico 2. TTIk



Fuente: Gerencia de Distribución

Fecha de corte: diciembre 2023

La Empresa trabaja para mejorar la frecuencia y tiempo de interrupción ejecutando mantenimientos preventivos y correctivos; implementación de proyectos de mejoramiento del sistema de distribución como modernización y automatización del equipamiento en subestaciones, redes de distribución y soterramiento, en varios sectores del área de servicio.

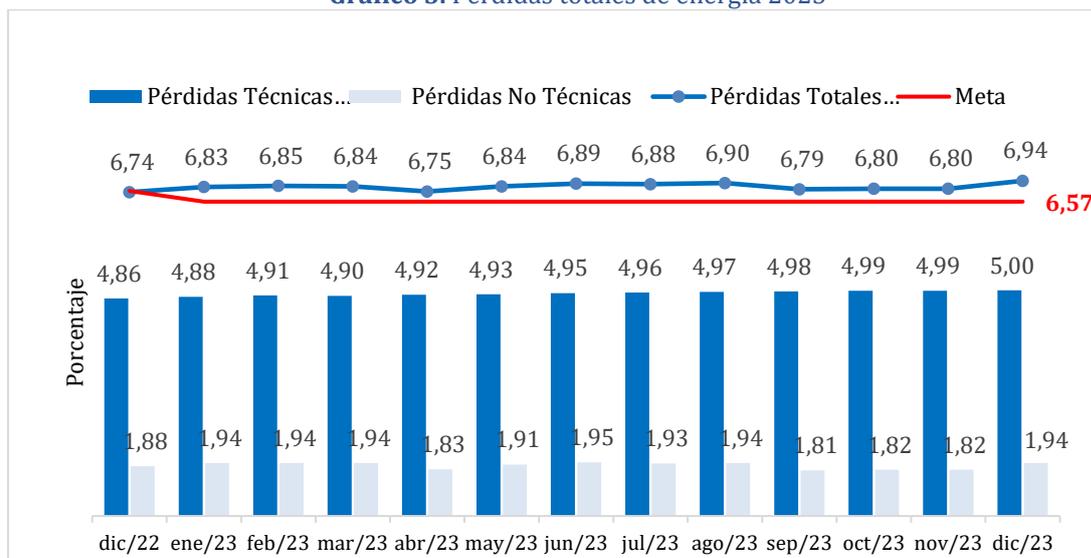
## 2.5. Porcentaje de pérdidas totales de energía

Es un indicador de media móvil que representa la diferencia entre el total de energía comprada en el sistema eléctrico y la entregada a los usuarios finales durante el periodo de un año. Se calcula de manera mensual con corte n-2, debido a la temporalidad que tiene la recolección de los datos de la energía consumida (facturación) de los clientes regulados.

A diciembre del 2023, las pérdidas totales de energía fueron del 6,94%, resultado que incluye pérdidas técnicas (5%) y no técnicas (1,94%). Valores que ubican a la Empresa entre las que mejores resultados han logrado.

Los resultados se presentan en el Gráfico 3.

Gráfico 3. Pérdidas totales de energía 2023



Fuente: Gerencia de Distribución

Fecha de corte: diciembre 2023

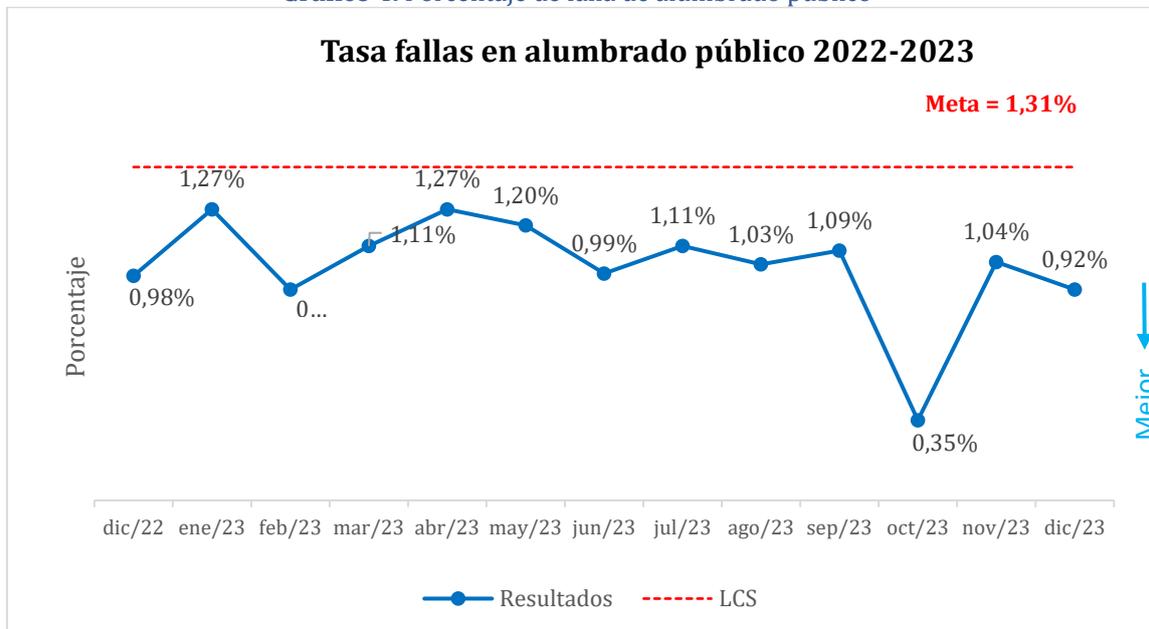
## 2.6. Tasa de falla de alumbrado público

El cálculo del indicador considera el número total de luminarias inspeccionadas, dividido para el número de luminarias que registran una o varias deficiencias. El resultado puede expresarse por unidad y debe ser menor a 0,02 o en porcentaje que debe ser menor a 2%, como indica la Regulación ARCERNNR 007/23.

El resultado a diciembre fue 0,92%, cumpliendo la regulación ARCERNNR 007/23, cuya meta establecida para el 2023 fue de 1,31%.

El resultado responde a una ejecución eficiente y eficaz del plan de mantenimiento del sistema de alumbrado público; además de una exhaustiva verificación en cuanto a calidad de equipos y materiales, acorde con las especificaciones establecidas por el MEM. El comportamiento del indicador se aprecia en el Gráfico 4.

Gráfico 4. Porcentaje de falla de alumbrado público



Fuente: Gerencia de Distribución

Fecha de corte: diciembre 2023

Como se puede observar en el mes de octubre, se evidencia un mejor desempeño del indicador alcanzando el 0,35%, esto se debe a que se inició el proceso de instalación de luminarias en varios polígonos del Centro, Norte y Sur de Quito y la Zona Periférica de acuerdo con la planificación interna.

### 3. INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA

Durante el 2023 la Empresa Eléctrica Quito brindó su servicio de energía a 1.268.668 clientes regulados facturados, mediante la siguiente infraestructura:

En distribución, con 212 alimentadores primarios; 44.284 transformadores de distribución y una capacidad de 3.102,91 MVA; 8.847,42 km de red aérea de bajo voltaje; 8.666,48 km de red aérea de medio voltaje; 2.372,45 km de red subterránea de bajo voltaje; 723,12 km de red subterránea de medio voltaje.

La energía neta total producida por centrales fue de 459,03 GWh, resultado de siete centrales de generación hidroeléctrica y una central termoeléctrica; además, con una potencia instalada de 2.125,50 MVA en 54 subestaciones, una subestación móvil operativa y 562,72 km en líneas de subtransmisión en 46 kV, 69 kV y 138 kV.

Además, con 20 agencias de atención al cliente: seis en la zona urbana y 14 en la zona periférica.

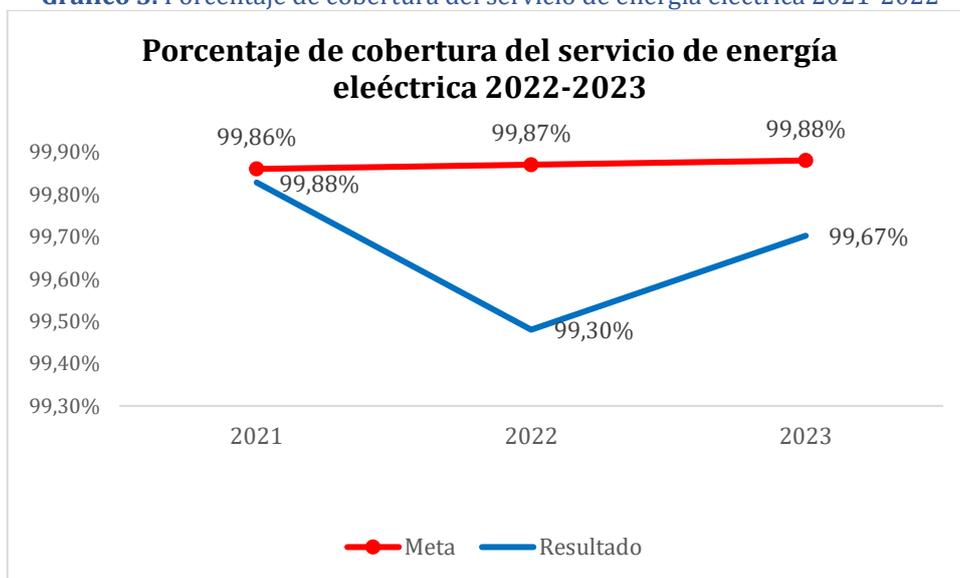
### 3.1. Cobertura

El área de prestación de servicio de la EEQ es de 15.155 km<sup>2</sup>, que comprende las provincias de Pichincha, Imbabura, Napo, Santo Domingo de los Tsáchilas y Cotopaxi.

A diciembre, el porcentaje de cobertura de servicio de energía eléctrica alcanzó 99,67%, con un total de 947.038 viviendas con servicio sobre el total de viviendas, según el último censo del INEC efectuado en el 2021, de 950.193 viviendas.

El desempeño del indicador de los dos últimos años se evidencia en el Gráfico 5.

**Gráfico 5.** Porcentaje de cobertura del servicio de energía eléctrica 2021-2022



**Fuente:** Gerencia de Planificación

**Fecha de corte:** diciembre 2023

### 3.2. Clientes regulados

El número total de clientes regulados<sup>2</sup> a diciembre 2023 es 1.268.668; de los cuales 63% corresponde a clientes urbanos (794.252), 36% a clientes rurales (467.553) y 1% a clientes especiales (6.863).

### 3.3. Electrificación e iluminación rural fotovoltaica aislada

Desde hace 10 años se han instalado 700 Sistemas Fotovoltaicos (SFV) a viviendas aisladas y descentralizadas, a las cuales no se puede acceder directamente mediante el sistema de distribución ubicadas en los sectores: Amaguaña, Atahualpa, La Ecuatoriana, Chillogallo, Lloa, Pacto, Calacalí, San José De Minas, Pedro Vicente Maldonado, beneficiando así a varias familias de nueve parroquias de Pichincha.

<sup>2</sup> Clientes regulados: persona natural o jurídica que mantiene contrato de suministro con la empresa eléctrica de distribución, que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica.

Durante el año 2023 se instaló 119 SFV y se realizaron 111 mantenimientos a SFV aislados en nueve parroquias de Pichincha, permitiendo que alrededor de 333 habitantes continúen con servicio eléctrico de calidad.

**Ilustración 1.** Electrificación rural con sistemas fotovoltaicos aislados



**Fuente:** Dirección de Comunicación Social

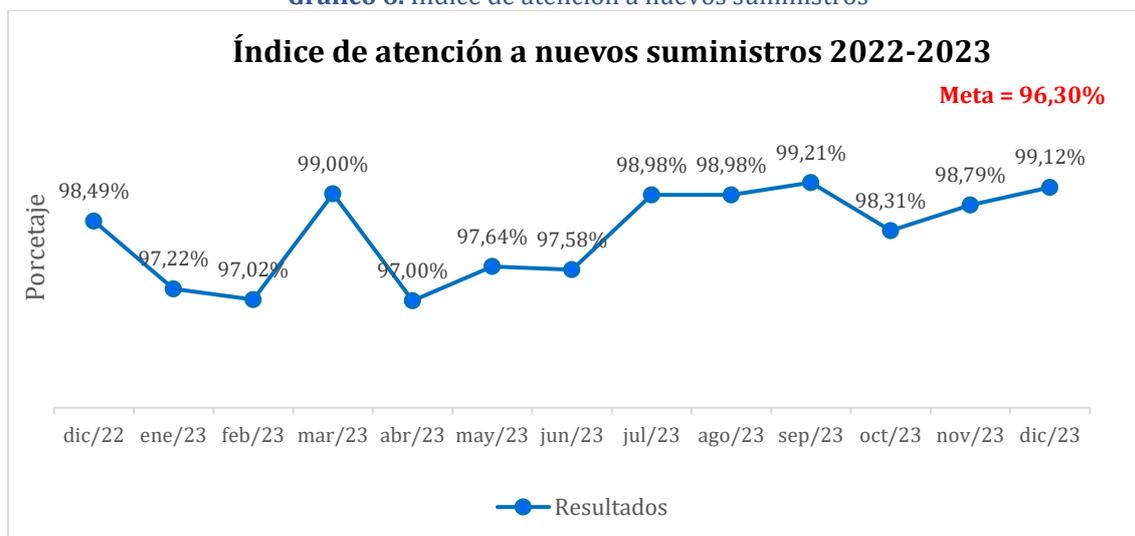
### 3.4. Atención a nuevos suministros

Este indicador evalúa el número de nuevos suministros o ampliaciones de carga existente que fueron atendidos dentro de los plazos máximos establecidos en la Regulación ARCERNNR 002/20, desde que el usuario presenta la solicitud hasta que se emite la factibilidad de servicio.

Durante el 2023, se atendieron 39.143 nuevos servicios dentro de los plazos máximos establecidos en la regulación, cumpliendo la meta mínima de 95% y mejorando en 0,63% respecto al resultado alcanzado en 2022.

El desempeño del indicador de los dos últimos años se evidencia en el Gráfico 6.

**Gráfico 6.** Índice de atención a nuevos suministros



**Fuente:** Gerencia de Comercialización  
**Fecha de corte:** diciembre 2023

### 3.5. Conexión a nuevos suministros

Este indicador evalúa el número de nuevos suministros en bajo voltaje que fueron conectados a la red de distribución dentro de los plazos máximos establecidos en la Regulación ARCERNR 002/20, desde que el usuario provea el sitio adecuado y accesible para la instalación del sistema de medición hasta la conexión o energización.

Ilustración 2. Conexión nuevos suministros



Fuente: Dirección de Comunicación Social

Durante el 2023, se instaló 33.586 nuevos servicios que fueron conectados a la red de distribución dentro de los plazos máximos establecidos en la regulación de distribución y comercialización, cumpliendo la meta mínima de 95% establecidos en la regulación vigente ARCERNR 002/20.

El desempeño del indicador de los dos últimos años se evidencia en el Gráfico 7.

Gráfico 7. Índice de conexión a nuevos suministros



Fuente: Gerencia de Comercialización

Fecha de corte: diciembre 2023

#### 4. GESTIÓN ORIENTADA AL CLIENTE

##### 4.1. Operaciones y atenciones realizadas (servicio al cliente)

A través de la línea 136 Call Center de la EEQ, se recibió 589.291 requerimientos para atención al cliente; 510.640 llamadas que fueron atendidas por los grupos y cuadrillas del personal operativo; 10.122 atenciones al cliente; 65.414 atenciones en redes sociales y 3.115 atenciones mediante la agencia móvil.

Además, se ejecutó 140.213 reparaciones oportunas, siendo las más relevantes: alumbrado público, incidencias y mediciones, postes chocados, uso de postería, mantenimientos preventivos y correctivos.

Ilustración 3. Atención al cliente



Fuente: Comunicación Social  
Fecha de corte: diciembre 2023

##### 4.2. Agencia móvil

La EEQ garantiza a sus usuarios el servicio eléctrico oportuno y de calidad a través de los diferentes canales de pago. Cuenta con una agencia móvil que acerca los servicios hasta la comunidad en zonas alejadas.

A diciembre se atendió 3.759 requerimientos: 1.601 en la zona urbana y 2.158 en la zona periférica.

##### 4.3. Facturación electrónica

La implementación de la facturación electrónica en el área de servicio de la EEQ (urbana y rural), tiene como objeto reemplazar la entrega de facturas físicas de 1.268.668 clientes, lo que representa un ahorro económico de alrededor de un millón de dólares en contratos de impresión de facturas además del aporte al cuidado del medio ambiente al reducir el consumo de papel.

El cliente puede acceder al portal institucional [www.eeq.com.ec](http://www.eeq.com.ec), sección “Actualización de datos” o directamente al enlace:

<https://nodejs.eeq.com.ec/actualizaciondatos/proceso/formulario-ingreso>.

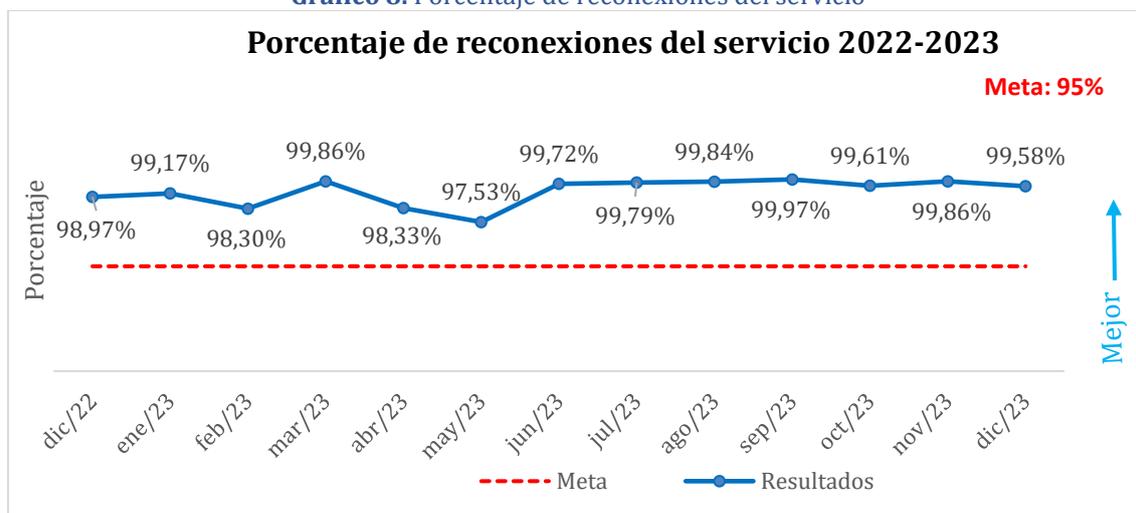
La actualización de información (datos de números telefónicos, correos electrónicos, etc.) alcanzó un total acumulado de 166.075 datos a diciembre 2023.

#### 4.4. Reconexiones del servicio

Durante el 2023 se atendió 468.001 órdenes de reconexión dentro de los plazos máximos establecidos en la regulación de distribución y comercialización. A diciembre se evidencia un cumplimiento de 99,58%. El indicador cumple con la meta mínima de 95% establecida en la regulación vigente ARCERNNR 002/20.

El desempeño del indicador de los dos últimos años se evidencia en el Gráfico 8.

Gráfico 8. Porcentaje de reconexiones del servicio



Fuente: Gerencia de Comercialización

Fecha de corte: diciembre 2023

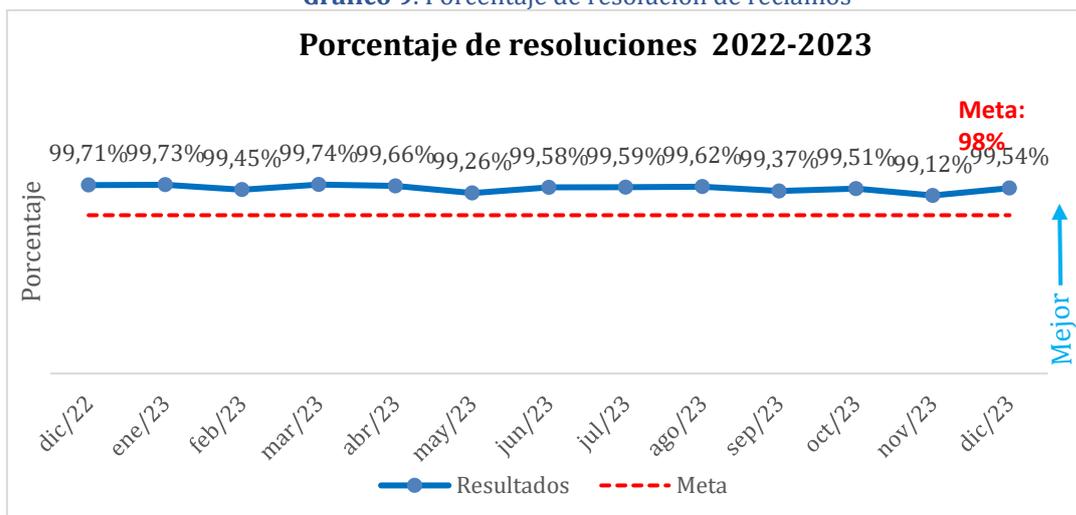
#### 4.5. Resolución de reclamos

Se resolvieron 97.896 reclamos, de los cuales 90.233 corresponden a reclamos técnicos; 6.401 son comerciales y 783 por daño de equipos. A diciembre, se evidencia un cumplimiento de 99,54% respecto a la meta de 98%.

El indicador cumple con la meta mínima anual de 98%, establecida por la Regulación ARCERNNR 002/20.

El desempeño del indicador de los dos últimos años se evidencia en el Gráfico 9.

Gráfico 9. Porcentaje de resolución de reclamos



Fuente: Gerencia de Comercialización  
Fecha de corte: diciembre 2023

#### 4.6. Alumbrado público general

La EEQ cuenta con 305.171 luminarias instaladas en el área de servicio. El detalle por tipo de luminaria registrado en la base de datos corporativa GIS se aprecia en la Tabla 3.

Tabla 3. Total de luminarias en el área de servicio

EEQ - Cantidad de Luminarias por tipo - Año 2023												
Tipo de Luminaria	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Luminarias de Vapor de Mercurio (HG)	806	804	801	799	799	794	791	783	777	767	742	741
Luminarias de haluro metálico (HM)	9.000	8.971	8.939	8.932	8.879	8.697	8.666	8.650	8.625	8.565	7.634	7.525
Luminaria LED (LED)	20.475	22.295	24.234	27.933	31.406	34.266	35.818	36.948	38.064	38.792	39.924	40.162
Luminarias de sodio (NA)	269.120	267.547	266.159	262.789	259.606	257.519	256.496	255.671	255.321	255.714	256.671	256.743
<b>Total</b>	<b>299.401</b>	<b>299.617</b>	<b>300.133</b>	<b>300.453</b>	<b>300.690</b>	<b>301.276</b>	<b>301.771</b>	<b>302.052</b>	<b>302.787</b>	<b>303.838</b>	<b>304.971</b>	<b>305.171</b>

Fuente: Base de datos GIS - Reportes SISDAT  
Fecha de corte: diciembre 2023

#### 4.7. Reemplazo de luminarias de sodio por LED

Una de las acciones principales ejecutadas desde el 2022 y durante el 2023 es la implementación de tecnología LED en alumbrado público. Esta se orienta a la eficiencia energética y a la mejora del medioambiente. El proyecto contempló la adquisición de 41.500 luminarias, invirtiendo aproximadamente USD 23 millones y se prevé un ahorro de USD 1,4 millones anuales.

**Ilustración 4.** Cambio de luminarias de vapor de sodio a Tecnología LED



**Fuente:** Dirección de Comunicación Social

En la Tabla 3 se observa el incremento del número de luminarias de tipo LED debido al reemplazo de luminarias de sodio.

## 5. MOVILIDAD ELÉCTRICA

### 5.1. Estaciones de carga para vehículos eléctricos

Considerando que es política de Estado promover la movilidad eléctrica, la Empresa está impulsando el Programa de Movilidad Eléctrica de la EEQ, aplicando criterios de responsabilidad social y medioambiental, con el objetivo de contribuir al avance nacional hacia la movilidad sostenible, de tal forma hasta la EEQ dispone de 46 vehículos livianos eléctricos.

Para la carga de su flota de vehículos eléctricos la EEQ adquirió 11 equipos de carga rápida instalados en los edificios Mariana de Jesús y Las Casas; centros operativos Turubamba y El Dorado (2); agencias Los Bancos, Cumbayá (2), Sangolquí y Calderón (2).

En este sentido, la Empresa Eléctrica Quito cuenta con la red de estaciones de carga rápida para vehículos eléctricos del sector público más grande del país, y trabaja constantemente para mantener las estaciones en el correcto funcionamiento, dando servicio a la flota interna de vehículos eléctricos. Durante el 2023 se realizaron 443 sesiones de carga que representa 4.136,43 kWh de energía suministrada.

### 5.2. Medidores para recarga de vehículos eléctricos

Consecuente con la Regulación ARCERNNR 006/21 la EEQ promueve el uso de autos eléctricos, brindando facilidades para que el usuario que dispone de un vehículo eléctrico pueda realizar la carga desde su domicilio.

En este sentido, a diciembre se instalaron 214 medidores de carga lenta diseñada para uso residencial -en garaje, casa, oficina- que requiere entre seis a ocho horas de acuerdo con el modelo del vehículo. Este tipo de carga extiende la vida útil de las

baterías del vehículo y evita que sobrecargue la red eléctrica. Conforme el Pliego Tarifario, se recomienda realizar esta actividad de 22:00 a 08:00 debido a que el costo de la energía es inferior respecto a otros horarios.

## 6. GESTIÓN AMBIENTAL

### 6.1. Residuos peligrosos procesados

A diciembre se realizó el procesamiento de 150.338,02 galones de desechos peligrosos líquidos y 42.443,02 kilos de desechos peligrosos sólidos provenientes de las actividades productivas de la EEQ, tales como: aceites, luminarias, fluorescentes, partes de equipos eléctricos y electrónicos, baterías, solventes, entre otros.

El indicador porcentaje de residuos peligrosos procesados alcanzó el 100%, lo que representa un compromiso con la misión empresarial de la EEQ de brindar el servicio de energía eléctrica con responsabilidad social y ambiental.

**Ilustración 5.** Residuos peligrosos procesados



**Fuente:** Dirección de Participación Socio ambiental

### 6.2. Relacionamiento comunitario y socialización

En su deber de garantizar la provisión de un servicio continuo y de calidad, la EEQ lleva adelante diferentes proyectos orientados a cubrir la demanda creciente y ejecutar obras de expansión y mejoramiento de sus redes, con este objetivo la EEQ, puso en conocimiento de los habitantes las obras en los sectores a ser intervenidos. Para ello, se ejecutó actividades de socialización, inspección y visitas técnicas a territorio, en conjunto con las empresas contratistas.

Como resultado, se trabajó con líderes barriales y autoridades de los GAD cantonales y parroquiales pertenecientes a cinco provincias, 15 cantones y 108 parroquias ubicadas en la zona de servicio de la EEQ para informar sobre los proyectos que se llevan adelante. Se cumplió con el derecho ciudadano de ser informado sobre temas de interés público, a través de procesos de relacionamiento comunitario y de socialización con un total de 411 visitas.

En este sentido, se atendió y realizó seguimiento a procesos de regularización de los diferentes sectores con la finalidad de que sus dirigentes entreguen la documentación requerida que posibilite a la EEQ atender las solicitudes de dotación de proyectos eléctricos, en cumplimiento a la normativa legal vigente. En cuanto a gestión de acompañamiento a pedidos de electrificación en asentamientos humanos de hecho, se gestionó 224 expedientes de proyectos de redes eléctricas para provisión del servicio continuo y de calidad.

Además, se gestionó la regularización ambiental de 181 proyectos de distribución y dos proyectos civiles, a través de la obtención de certificados ambientales, en atención al requerimiento de las áreas usuarias.

## **7. GESTIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA**

### **7.1. Implementación de ERP y EAM**

Desde el 2022, la EEQ asumió la responsabilidad de implementar los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) y EAM (Enterprise Asset Management), mismos que tienen como objetivo: homologar procesos administrativos, financieros; utilizar mejores prácticas administrativas y financieras en las EDs; continuar con la implantación de procesos administrativos financieros, realizar la integración con los procesos comerciales; optimizar la implementación, gestión y mantenimiento del equipamiento; gestionar eficazmente todo el ciclo de vida de activos y procesos de servicio al cliente; mantener un único repositorio de información sobre activos y equipamiento; reducir el tiempo de inactividad del equipamiento; maximizar la productividad de los activos y seguimiento de la información de uso del equipamiento.

En abril de 2023, se contó con la aprobación del Ministerio de Energía y Minas MEM, a 90 procesos que fueron socializados a las EEDs a nivel nacional; el evento fue liderado por la EEQ en cooperación con CNEL y CENTROSUR informando los resultados obtenidos, avances del proyecto de la EEQ, así como las actividades previas recomendadas a ejecutar por cada empresa distribuidora para la implementación del ERP.

En noviembre de 2023, se desarrolló el curso virtual "Mejoramiento continuo y gestión del cambio en el sector público", dirigido al personal de la EEQ, el cual fue impartido a través de la plataforma de aprendizaje virtual de la Contraloría General del Estado.

Al 2023 se cuenta con avance del 73,28% del proceso de construcción, validación y depuración de las tablas maestras, lo cual garantiza la integridad de las bases de datos, fortalece la robustez y asegura la confiabilidad de los sistemas de la EEQ.

## **7.2. Aplicativo GIS para consulta de plan de cortes EEQ**

Considerando la crisis energética que atravesó el país el último trimestre de 2023 la EEQ, con la finalidad que los usuarios puedan programar sus actividades diarias, puso a disposición a través de su página web una aplicación en línea para consultar el plan de cortes en tiempo real; con fechas, horarios y sectores de desconexión. La aplicación tiene un componente geográfico amigable que permite al usuario ubicar los sectores de corte en un mapa, lo que resulta útil para la ciudadanía.

El aplicativo fue creado el 28 de octubre de 2023 y, dos meses después, el 31 de diciembre se registraron 578.000 visitas por parte de los usuarios.

## **7.3. Sistema de información geográfico**

El Sistema de Información Geográfico (GIS) es un medio para organizar y manejar información geoespacial de activos de redes eléctricas que, al ser homologado, organizado y actualizado, permite agilizar los procesos existentes, tener mayor confiabilidad en el sistema y calidad del servicio para los clientes.

Durante el año 2023, se registró 1.073 proyectos de construcción de redes de distribución verificados en su georreferenciación de los cuales se tiene 719 aprobados y 354 no aprobados.

Además, 525 proyectos de construcción de redes de distribución ingresados en la cartografía base asociada y 835 sectores dentro del área de servicio con cartografía base actualizada e información de redes.

## **7.4. Digitalización documental EEQ**

Con el objetivo de modernizar los servicios de información, a partir del uso de tecnologías de la información y comunicación para la formación de un gestor documental con la descripción e imagen digital de los fondos documentales existentes en los archivos de las unidades productoras y del archivo central de la EEQ, se planteó la necesidad de digitalizar los documentos activos y pasivos de la Empresa que cumplan con los requisitos que establece la regla técnica nacional para la organización y mantenimiento de los archivos públicos.

Ilustración 6. Digitalización documental EEQ



Fuente: Dirección de Comunicación Social

El proyecto contempla tres fases, de las cuales se ha completado las actividades de la fase I que abarcó el ordenamiento, selección, clasificación, expurgo, foliado, inventario, etiquetado de archivos y digitalización de documentos.

Durante el 2023, en la Fase II se realizaron actividades de digitalización con escaneo, indexación, rotación de imágenes e inventario. Actualmente, se están gestionando los permisos y accesos necesarios para llevar a cabo con éxito la fase III que implica la implementación y funcionamiento del gestor documental.

La digitalización documental tiene varios beneficios tanto a la comunidad como al medio ambiente.

- Fácil acceso a la información.
- Mejora los tiempos de respuesta y trámite documental interno y externo.
- Reduce la manipulación de documentos históricos, ya que los mismos son frágiles.
- Implementa el uso de un sistema para la gestión documental empresarial.
- Cuida el medio ambiente reduciendo el uso excesivo de papel.

#### 7.5. Sistema gestión de la distribución avanzada - ADMS

La EEQ cuenta con un sistema ADMS (por sus siglas en inglés), que permite supervisar la gestión de la operación del sistema de distribución eléctrica, utilizando un modelo único de gestión para garantizar la confiabilidad del suministro de energía eléctrica a los consumidores finales con calidad y cumpliendo las normativas vigentes que se establecen en el marco regulatorio del Ecuador.

Las funcionalidades del ADMS se soportan sobre la base de información de las redes de distribución contenidas en el GIS, datos de clientes de la base comercial y las señales análogas y digitales de los equipos de campo del Sistema de Supervisión, Control y Adquisición de Datos SCADA (por sus siglas en inglés). Durante el 2023 se implementó varios procedimientos para actualizar datos con el objetivo de mantener lo más confiable posible la información que sirve tanto para la supervisión como para la operación del sistema eléctrico de distribución, en función de los datos que son proporcionados por las empresas distribuidoras.

## 8. EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES

### 8.1. Sistemas de generación distribuida para autoabastecimiento

Como aporte al cambio de la matriz energética nacional, el combate al cambio climático y el uso de energías limpias, el Ente de Control ha puesto a disposición la Regulación ARCERNNR 008/23, mediante la cual, las personas naturales o jurídicas que mantiene un contrato de suministro con la EEQ pueden instalar y operar a su costo un Sistema de Generación Distribuida para Autoabastecimiento (SGDA).

El SGDA es un conjunto de equipos para la generación de energía eléctrica que aprovecha un recurso energético (eólico, solar, hidráulico, biomasa) para el autoabastecimiento parcial o total de sus consumos de energía eléctrica, obteniendo una reducción en el valor de su planilla de energía eléctrica.

La EEQ a diciembre de 2023, atendió 297 clientes para la instalación de sistemas SGDA en el área de servicio, con una potencia instalada de 11.940,09 kW.

**Ilustración 7.** Sistemas de generación distribuida para autoabastecimiento



Fecha de corte: diciembre 2023



## 9. GESTIÓN FINANCIERA

### 9.1. Ejecución presupuestaria

Respecto al presupuesto de operación, se hicieron movimientos en cumplimiento a la "Actualización del análisis del Costo del SPEE por la incorporación de los valores de generación relacionados con estiaje 2023-2024" emitida mediante Resolución Nro. ARCERNNR-033-2023, razón por la cual el presupuesto codificado al 31 de diciembre de 2023 es de USD 330,93 millones y la ejecución fue de USD 330,16 millones que representa 99,77% del presupuesto codificado; de los cuales USD 201,73 millones corresponden a costos por compra de energía y USD 20,20 millones a costos de generación, y USD 108,23 millones corresponden a gastos de ventas y administrativos, operación y mantenimiento.

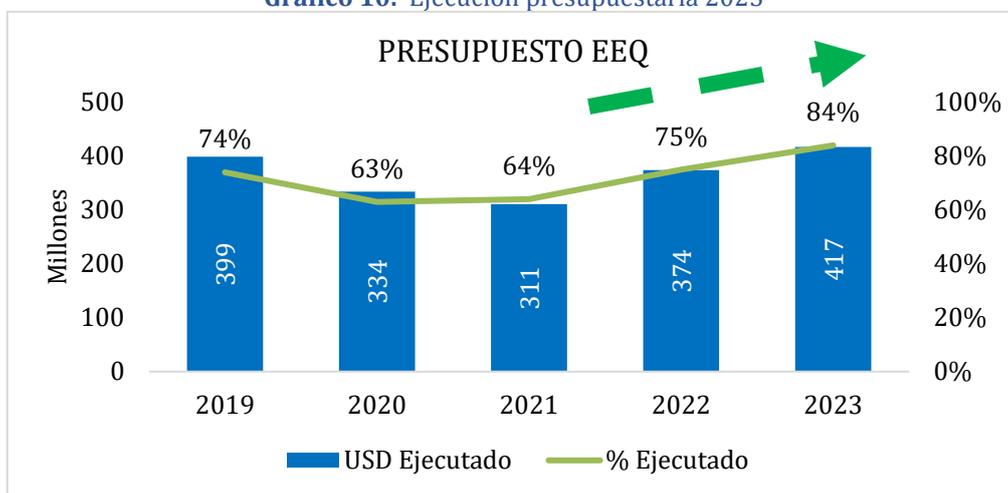
Respecto al presupuesto de inversión, los movimientos efectuados se hicieron en cumplimiento de la Resolución Nro. ARCERNNR-033-2023, razón por la cual el presupuesto de inversión codificado al 31 de diciembre de 2023 asciende a USD 163,29 millones.

Al 31 de diciembre de 2023, se comprometió 71,72% del presupuesto total codificado de inversiones; es decir, USD 117,11 millones y se ejecutó 53,24% correspondiente a USD 86,94 millones.

Los reportes financieros relacionados con la ejecución del presupuesto de operación e inversiones provisionales al 31 de diciembre de todas las actividades ejecutadas en la Empresa relacionadas con la prestación del servicio de energía eléctrica a los clientes en su área de servicio registran una ejecución presupuestaria total de USD 417 millones, que corresponde a 84% del presupuesto total codificado, mismo que ascendió a USD 494 millones. En comparación con el 2022, se refleja incremento de 9%.

A continuación, se presenta el detalle de la ejecución presupuestaria de los últimos cinco años.

**Gráfico 10. Ejecución presupuestaria 2023**



**Fuente:** Gerencia Administrativa Financiera  
**Fecha de corte:** diciembre 2023

## 9.2. Ingresos

Al 31 de diciembre se recaudó USD 383,91 millones, que incluye los rubros por venta de energía a consumidores por USD 312,71 millones; venta de energía del sistema de alumbrado público general por USD 19,64 millones; venta de energía generada por USD 25,98 millones; ingresos por venta de bienes y servicios no relacionados con la energía por USD 16,28 millones; otros ingresos no operativos por USD 9,28 millones. El detalle se presenta en el Gráfico 11.

Gráfico 11. Ingresos



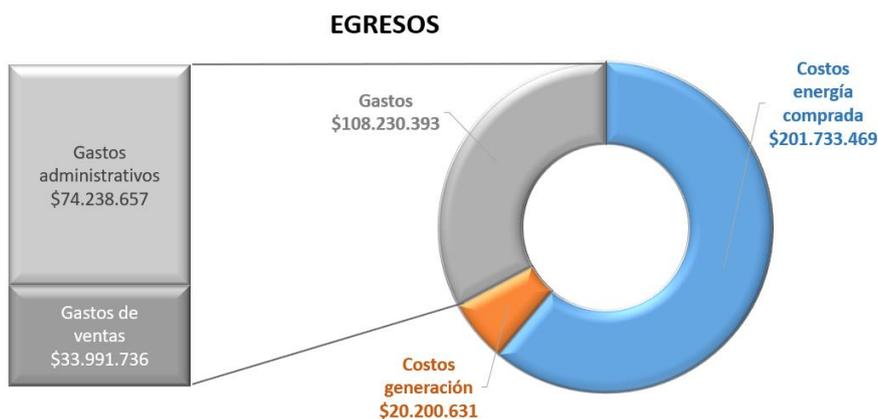
▶ **\$ 384 millones**

**Fuente:** Gerencia Administrativa Financiera  
**Fecha de corte:** diciembre 2023

### 9.3. Costos y gastos de operación

La ejecución de operación contempla los rubros de compra de energía, mano de obra, servicios como: mantenimiento y reparación, publicidad, transporte, aseo, limpieza, servicios, materiales, combustibles, los cuales tuvieron una ejecución de USD 300 millones que corresponde a 99,8%.

Gráfico 12. Ejecución presupuestaria de gastos



▶ **\$ 330 millones ⇨ 99,8%**

**Fuente:** Gerencia Administrativa Financiera  
**Fecha de corte:** diciembre 2023

#### 9.4. Estado de resultados

Las cifras presentadas en el Estado de Resultados Integral 2023 (provisionales) determinan que el costo de la expansión y calidad obtenido al 31 de diciembre de 2023 presenta un margen positivo de USD 24,42 millones, menor en 5% respecto del resultado obtenido al 31 de diciembre de 2022 en el que existió un margen positivo de USD 25,76 millones. El detalle se presenta en la Tabla 4.

**Tabla 4. Estado Resultados provisional al 31 de diciembre 2023**

Denominación	Valor [USD]		Variación	
	Diciembre 2023	Diciembre 2022	USD	[%]
<b>Ingresos de operación</b>	<b>374.624.113</b>	<b>391.432.262</b>	<b>-16.808.149</b>	<b>-4,29%</b>
(-) Costo de ventas (energía comprada)	-217.397.895	-158.215.035	<b>59.182.860</b>	<b>37,41%</b>
<b>(=) Margen bruto en ventas</b>	<b>157.226.218</b>	<b>233.217.227</b>	<b>-75.991.009</b>	<b>-32,58%</b>
(-) Gastos de operación	-140.693.184	-208.910.099	-68.216.915	<b>32,65%</b>
<b>(=) Margen de operación</b>	<b>16.533.034</b>	<b>24.307.128</b>	<b>-7.774.094</b>	<b>-31,98%</b>
(+) Ingresos ajenos operación	9.417.634	3.568.298	5.849.337	<b>163,93%</b>
(-) Gastos ajenos operación	-1.533.698	-2.110.922	577.223	<b>-27,34%</b>
<b>(=) Margen ajeno a la operación</b>	<b>7.883.936</b>	<b>1.457.376</b>	<b>6.426.560</b>	<b>440,97%</b>
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>24.416.970</b>	<b>25.764.504</b>	<b>-1.347.534</b>	<b>-5,23%</b>

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera

Fecha de Corte: diciembre 2023

#### 9.5. Estado de situación financiera

En la Tabla 5 se presenta el detalle del Estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023.

**Tabla 5. Estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023**

Activos		Pasivos	
<b>Activos corrientes</b>		<b>Pasivos corrientes</b>	
Efectivo y equivalentes de efectivo	264.354.352,85	Cuentas por pagar MEM	93.822.536,97
Cuentas por cobrar abonados	39.341.733,00	Cuentas por pagar	6.423.821,56
Cuentas por cobrar agentes MEM	9.191.065,18	Obligaciones financieras	1.241.117,75
Cuentas por cobrar al Estado	63.135.758,20	Obligaciones patronales	889.435,17
Cuentas por cobrar a Cía. Relacionada	16.505.501,09	Intereses por pagar	456.018,74
Otras cuentas por cobrar	240.604,98	Otros pasivos corrientes	21.342.744,41
Provisión cuentas incobrables	-18.480.257,57	Pasivos por derechos de uso corrientes	632.809,35
Inventarios	76.095.293,90	<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>124.808.483,95</b>
Anticipos a proveedores	81.285.355,11	<b>Pasivos no corrientes</b>	
Otros activos corrientes	3.828.306,91	Obligaciones a largo plazo	11.809.021,07
<b>Total activos corrientes</b>	<b>535.497.713,65</b>	Intereses préstamos al exterior	544.500,00
<b>Activos no corrientes</b>		Cuentas por pagar proveedores LP	6.939.027,36

Activos		Pasivos	
Propiedad, planta y equipo	902.939.128,73	Cuentas por pagar MEM LP	416.591,78
Activos intangibles	1.042.915,20	Cuentas por pagar compañía relacionada	75.991,06
Activos por derechos de uso	1.798.487,11	Pasivos por contratos	1.763.593,77
Cuentas por cobrar agentes MEM	-210.865,69	Pasivos por derechos de uso	1.961.855,02
Cuentas por cobrar a Cía. relacionada	1.272.936,39	Otros pasivos no corrientes	189.747.325,32
Inversiones en subsidiaria	668.467,32	<b>Total pasivos no corrientes</b>	<b>213.257.905,38</b>
Otros activos no corrientes	6.002.496,96		
Anticipos a largo plazo	8.419.901,66		
Contratos de comodato	144.749,69	<b>Total pasivos</b>	<b>338.066.389,33</b>
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>922.078.217,37</b>		
		Patrimonio	
		Capital social	307.512.091,00
		Aportaciones y asignaciones	12.459.191,08
		Reservas	304.120.318,35
		Resultados acumulados	415.088.908,96
		Resultado del ejercicio	24.416.971,00
		Otros resultados integrales	55.912.061,30
		<b>Total patrimonio</b>	<b>1.119.509.541,69</b>
<b>Total del activo</b>	<b>1.457.575.931,02</b>	<b>Total pasivos y patrimonio</b>	<b>1.457.575.931,02</b>

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera

Fecha de corte: diciembre 2023

Al 31 de diciembre, la EEQ cuenta provisionalmente con un patrimonio de USD 1.119,5 millones, mayor en 2,16% en relación con el resultado obtenido en el período similar del año 2022.

## 10. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La EEQ promueve capacitación, desarrollo y crecimiento profesional de su personal y a través de los indicadores de gestión se mide su eficacia.

La EEQ cuenta con 1.465 trabajadores en procesos agregadores de valor sobre un total de 2.053 de su nómina a diciembre, este valor representa 71,35% respecto a la meta establecida de 70%.

El índice de estabilidad laboral corresponde al número de nombramientos definitivos otorgados sobre el número total de personal de la Empresa. A diciembre registró 1.546 nombramientos, lo que representa 75,30% de estabilidad laboral. A fin de mejorar el desempeño de este indicador se ejecuta acciones que permitan consolidar los concursos de oposición y méritos para nombrar definitivamente al personal de la empresa.

La rotación de personal está representada por el número de personal desvinculado sobre el número total de personal de la Empresa, a diciembre se registró 102 personas desvinculadas, lo que representa 4,97% de índice de rotación de personal, cuya meta establecida fue de 10%.

El porcentaje del personal capacitado a diciembre fue 1.852 trabajadores, de acuerdo con el plan de formación y capacitación institucional, lo que representa 90,21% de personal capacitado.

**Ilustración 8. Reconocimiento**



**Fuente:** Gerencia administrativa financiera  
**Fecha de corte:** diciembre 2023

## 11. PRINCIPALES PROYECTOS FINALIZADOS

Durante el 2023, se concluyeron varios proyectos de inversión, cuyo objetivo fue mejorar el servicio de energía eléctrica. A continuación, se destacan los principales proyectos.

### Obras en las centrales de generación de la EEQ

- Central Gualberto Hernández: Implementación del sistema de homogenización de combustible para los motores de combustión interna e implementación del sistema de análisis de vibraciones para las unidades de generación.
- Central Hidroeléctrica Nayón: Modernización del sistema de óleo hidráulico de las unidades de generación, mediante la repotenciación de tanques de presión; válvulas principales y auxiliares y tanques de presión.
- Hidroeléctrica Los Chillos: ejecución de las obras civiles, montaje y puesta en marcha del equipamiento electromecánico para la modernización de la central
- Central Guangopolo: suscripción del contrato para la Rehabilitación de los generadores de las unidades 1 y 2.
- Central Térmica Gualberto Hernández: Ejecución del mantenimiento mayor de las unidades No 4 y No 2.

### Proyectos en subestaciones y líneas de subtransmisión

- Parque Bicentenario: Construcción de una subestación compacta y culminación de la construcción de la línea de transmisión soterrada para cerrar el anillo en 138 kV con las subestaciones eléctricas Vicentina y Pomasqui, mejorando así la confiabilidad del Sistema Eléctrico Quito -SEQ

- Cambio de celdas de medio voltaje de 6,3 kV de las subestaciones Escuela Sucre, La Marín, San Roque, Olímpico y El Bosque.
- Construcción de la subestación 46 Itulcachi y línea de transmisión en 138 kV
- Construcción de la subestación y línea de transmisión Machachi en 138 kV (El Obraje).
- Reposición de disyuntores de 46 kV por cumplimiento de su vida útil.

### **Proyectos en redes de distribución**

- Remodelación y extensión de redes de medio voltaje zona 3.
- Repotenciación de redes de distribución en el sector Catzuqui de Moncayo y Velasco, primario 19I, etapa II y barrio La Bota etapa II.
- Cambio de voltaje primario 17D mediante la construcción del primario 19J y 19K de la subestación Cotocollao.
- Repotenciación de redes de distribución sectores Catzuqui de Moncayo y Velasco, primario 19I, etapa 1.
- Construcción de redes de medio y bajo voltaje en la zona 1.
- Remodelación de redes de distribución existentes en los sectores el Chaupi, barrio Unachi.
- Construcción y remodelación de redes de bajo voltaje barrio Loreto.

### **Centros operativos, atención al cliente y reacondicionamiento de instalaciones**

- Construcción de la agencia integral de atención al cliente y recaudación El Chaco, con 3.588,03 m<sup>2</sup> de construcción, planteada en bloques (agencia, edificio operativo y oficinas, bodega de materiales, lockers vehiculares y zona de postes)
- Implementación y reacondicionamiento de instalaciones del Reservorio Cumbayá,
- Construcción de acera perimetral del Reservorio Cumbayá, con una longitud estimada de 1,86 km.

## **12. ACCIONES RELEVANTES**

- 36.051 luminarias LED instaladas, generan un ahorro energético estimado en 1.855 kWh y la reducción sustancial de emisiones de 273.987 kg de CO<sub>2</sub> anual que se deja de emitir a la atmósfera con el proyecto de cambio de luminarias.
- Con el laboratorio móvil de transformadores se realizaron 396 pruebas a transformadores de distribución y tres pruebas a transformadores de potencia en subestaciones;
- Con el laboratorio móvil de cables se ejecutaron 1.376 pruebas de diagnóstico por aceptación y mantenimiento a cables de medio voltaje subterráneo en 305 km de cable instalado, así como 34 localizaciones de fallas puntuales.
- En el marco del proyecto ERP y EAM se aprobó 90 procesos identificados por el MEM y la organización por parte del ente rector al evento de socialización,

liderado por la EEQ en cooperación con CNEL y CENTROSUR, en el cual se informó a las EEDs invitadas a nivel nacional los resultados obtenidos, avances del proyecto de la EEQ.

- Se capacitó a 105 participantes en “Capacitaciones en temas eléctricos para hogares”, en las parroquias de Guangopolo, Comunidad La Toglla, Uyumbicho, Lloa y Cutuglagua.
- Se capacitó a 97 participantes en el taller “El empoderamiento como una herramienta de transformación”, en las parroquias Guangopolo, Lloa y Mercado de Santa Clara; lo cual permitirá contribuir al proceso Sello Empresa Segura (SES), Libre de Violencia y Discriminación contra las Mujeres.
- Ejecución de las Fases I y II de la Segunda Auditoría de Seguimiento para la certificación del Sistema Integrado de Gestión con las normas internacionales ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad; ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno; e ISO 45001 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, constituyéndonos en la única empresa en el sector eléctrico ecuatoriano que cuenta con tres certificaciones con normas que se aplican a nivel mundial.
- Ejecución de la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con un porcentaje de cumplimiento del 70% en el 2023.
- Se cuenta con el Plan Estratégico de Seguridad de la Información 2023 – 2025 (PESI), el cual contiene estrategias de Seguridad de la Información, alineadas a los objetivos estratégicos institucionales.
- En etapa final la acreditación del proceso de calibración de medidores bajo la norma NTE INEN ISO/IEC 17025 (REQUISITOS GENERALES PARA LA COMPETENCIA DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y DE CALIBRACIÓN).
- Se actualizó 166.075 de datos de catastro de clientes de toda la data comercial y técnica de la EEQ.
- La recaudación por venta de energía alcanzó el 99,05%, gracias a que se han implementado distintas estrategias para la recuperación de cartera.
- Para recuperar la potencia efectiva de la Central Guangopolo para lo cual se suscribió el contrato para la “Rehabilitación de los generadores de las unidades 1 y 2”.
- Ejecución del mantenimiento mayor de las unidades No 4 y No 2 de la central Térmica Gualberto Hernández.
- Cumplimiento del 100% de la verificación, ingreso y entrega de información para la facturación de la venta de energía de las generadoras de las centrales de la EEQ y de la Distribuidora EEQ a los participantes del Sector Eléctrico.
- Regularización de 153 contratos de conexión con autogeneradores (consumos propios); dos con grandes consumidores; siete con generadores; tres con autogeneradores; y, uno con la CELEC EP TRANSELECTRIC.
- Se suscribió el contrato regulado de compraventa de energía por el Parque Eólico Minas de Huascachaca de 50 [MW] con la compañía ELECTRO GENERADORA ELECAUSTRO S.A. y la Empresa Eléctrica, el cual contribuye al fortalecimiento del parque generador del Ecuador.

- Se brindó la continuidad al servicio eléctrico en la subestación Tababela con la instalación de la subestación Móvil a fin de reemplazar momentáneamente el transformador de potencia dañado.
- Puesta en servicio de transformador de potencia y cabinas de medio voltaje en 23 kV para la subestación temporal Batán Alto.
- Se repotenció y modernizó las subestaciones eléctricas Tababela, Eugenio Espejo, Chilibulo y Metropolitano.
- Se suscribió el contrato colectivo 2022-2023 beneficiando a 1.011 obreros, amparados por el Código del Trabajo.
- El plan de jubilación acogió a 45 colaboradores, beneficiados del retiro voluntario.
- Se ejecutó el plan de evaluación del desempeño del periodo 2023, de todos los obreros y servidores de la Empresa Eléctrica Quito, con un promedio de 93,24% que corresponde a un nivel de desempeño de “muy bueno”.
- La recaudación por venta de energía superó la meta del 98%, evidenciando un crecimiento notable en la eficiencia de recaudación. Entre las acciones realizadas se encuentran: concesión de planes de pago que facilitan el cobro de las deudas, atención en agencias de recaudación de la EEQ, emisión de notificaciones de deuda, envío de mensajes de texto personalizados motivando el pago de facturas de consumo, reinicio de suspensiones de servicio de las deudas vencidas, la EEQ emprendió una campaña publicitaria por las redes sociales y medios de comunicación para motivar el pago de las facturas de energía eléctrica mediante los canales virtuales que las instituciones financieras han puesto a disposición de los usuarios.

### 13. RECOMENDACIONES

- Continuar con la segunda fase para obtener el reconocimiento de reducción de Huella de Carbono.
- Implementar el plan de acción de equidad de género y personas con discapacidad.
- Gestionar la contratación de un organismo de certificación que permita recertificar el Sistema Integrado de Gestión con las Normas ISO 9001, ISO 37001 e ISO 45001, para coadyuvar al cumplimiento de: Disposiciones constituciones y legales; Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de recursos público, emitidas por la Contraloría General del Estado; y, los Lineamientos establecidos en Plan Estratégico Institucional 2022-2025 .
- Impulsar la modernización y un modelo de gestión integral y único de las agencias de las zonas urbana y periférica de atención al cliente y recaudación que brinden mejor atención a nuestros clientes y usuarios al momento de realizar sus requerimientos o trámites del servicio eléctrico, conformado con grupos operativos, personal técnico y administrativos de calidad.
- Seguimiento periódico del proceso de expropiación y declaración de bienes de utilidad pública en Procuraduría Institucional para legalización de predios para construcción de nuevas subestaciones.

- Impulsar los procesos de regulación y control de sedimentos de las microcuencas de hidro generación.
- Se recomienda mantener el respaldo y priorización del proyecto de implementación de la plataforma de gestión de recursos empresariales (ERP) y gestión de activos (EAM).
- Impulsar los sistemas de generación para autoabastecimiento a fin de contribuir a un sector eléctrico autosustentable.
- Incrementar la sustitución de vehículos de combustión interna por vehículos eléctricos en el parque automotor de la EEQ.
- Fomentar en la ciudadanía el uso eficiente de la energía eléctrica.

### FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Competencia	Nombre	Cargo	Firma
<b>Aprobado por:</b>	Rosanna Loor	Gerente de Planificación	
<b>Revisado por:</b>	Andrés Ramos	Director de Desarrollo Organizacional	
<b>Elaborado por:</b>	Mario Lasso H.	Jefe Departamento de Desarrollo Organizacional	