

INFORME DEL EVENTO

RENDICIÓN DE CUENTAS

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

2023

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 95 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana sobre la periodicidad de la rendición de cuentas, que establece: *"La rendición de cuentas se realizará una vez al año y al final de la gestión, teniendo en consideración las solicitudes que realice la ciudadanía, de manera individual o colectiva, de acuerdo con la Constitución y la ley"*, el 28 de marzo de 2024 la Empresa Eléctrica Quito S.A. presentó a la ciudadanía la Rendición de Cuentas correspondiente al período fiscal 2023.

Conforme a las Resoluciones Nro. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 y CPCCS-PLE-SG-0310-2023-0176 y Reglamento de Rendición de Cuentas, en la ciudad de Quito el Equipo Coordinador del proceso de Rendición de Cuentas de la EEQ estableció el proceso y metodología a aplicar para el cumplimiento de este importante compromiso, que se resume de manera general, en los siguientes pasos:

1. Invitación al evento

Se realizó a través de la página web institucional www.eeq.com.ec, redes sociales X (@ElectricaQuito) y Facebook (/ElectricaQuito) y mediante correos electrónicos. Dicha invitación incluía de manera clara y concisa, información sobre fecha, hora y lugar del evento, así como también el link de acceso al canal mediante el cual se realizó la transmisión en vivo Facebook LIVE.



INVITAMOS AL EVENTO

RENDICIÓN 20
DE CUENTAS 23

🕒 09:00

Fecha:
Jueves, 28 de marzo de 2024

Síguela en vivo en:
@ElectricaQuito 

 EL NUEVO
ECUADOR  Empresa
Eléctrica Quito

2. Estructura del evento

- Bienvenida por parte del señor Gerente General de la EEQ
- Presentación del informe de Rendición de Cuentas, correspondiente al ejercicio económico 2023
- Aportes ciudadanos
- Atención y respuesta a consultas presentadas por la Ciudadanía

3. Desarrollo del evento

El evento de Rendición de Cuentas de la Empresa Eléctrica Quito S.A. correspondiente al ejercicio económico 2023 se llevó a cabo el 28 de marzo 2024 a las 9:00 am, por transmisión de Facebook Live, fue presidido y presentado por el Mgs. Víctor Emilio Calle García, Gerente General.

A continuación, se presenta un resumen de las acciones relevantes presentadas a la ciudadanía durante el evento de Rendición de Cuentas 2023.

➤ Repotenciación y modernización de las subestaciones eléctricas

Durante el 2023 se repotenció y modernizó subestaciones y líneas de transmisión del sistema eléctrico de: parque Bicentenario, Itulcachi, Machachi – El Obraje, Eugenio Espejo y Chilibulo.

Debido a la crisis energética por los bajos caudales en las cuencas de las grandes centrales hidroeléctricas, que se produjo entre octubre y noviembre de 2023, la central térmica Gualberto Hernández contribuyó significativamente al Sistema Nacional Interconectado, en momentos de altos consumos de energía eléctrica.





➤ **Reemplazo de más de 40 mil luminarias de sodio por tecnología LED**

Fueron reemplazadas más de 40 mil luminarias de sodio por tecnología LED como parte de un proyecto de modernización y mejoramiento del sistema de alumbrado público, que beneficia a todos los habitantes de nuestra área de servicio. Además, de significar un ahorro energético, reduce la contaminación ambiental.

Nuestra institución lidera la vanguardia tecnológica, prueba de ello es la implementación de dos laboratorios móviles de cables y de medidores, primeros en el país, que están a disposición de las empresas distribuidoras del país.

➤ **Inauguración agencia de atención integral El Chaco**

Con el objetivo de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, en 2023 se inauguró la agencia de atención integral El Chaco, sumando así un total de 20 agencias urbanas y periféricas.

Se resalta la instalación de 4.000 medidores y más de 500 mil atenciones brindadas a nuestros clientes y usuarios, quienes mediante nuestros canales virtuales realizan solicitudes y consultas.



Además, se trabajó en la actualización del registro de clientes del área comercial y técnica.



➤ Eficiencia energética y movilidad eléctrica

Entre las acciones realizadas para dar cumplimiento a nuestros planes de eficiencia energética y movilidad eléctrica consta la instalación de 214 medidores de carga residencial para vehículos eléctricos.

Además, la EEQ cuenta con 46 vehículos eléctricos destinados a trabajos de operación.

➤ Sistemas fotovoltaicos aislados

Para dotar del servicio de energía eléctrica a viviendas alejadas de las redes de distribución, la Empresa Eléctrica Quito instaló sistemas fotovoltaicos aislados. Hasta la fecha se ha beneficiado a más de 700 familias.

La EEQ atendió 297 clientes para la instalación de sistemas de generación distribuida para autoabastecimiento, como una alternativa a las energías tradicionales.





➤ Talento humano

El bienestar de nuestros colaboradores es importante.

El año pasado suscribimos el contrato colectivo que beneficia a más de 1.000 obreros. Finalmente, se llevó a cabo la evaluación de desempeño, obteniendo resultados satisfactorios.

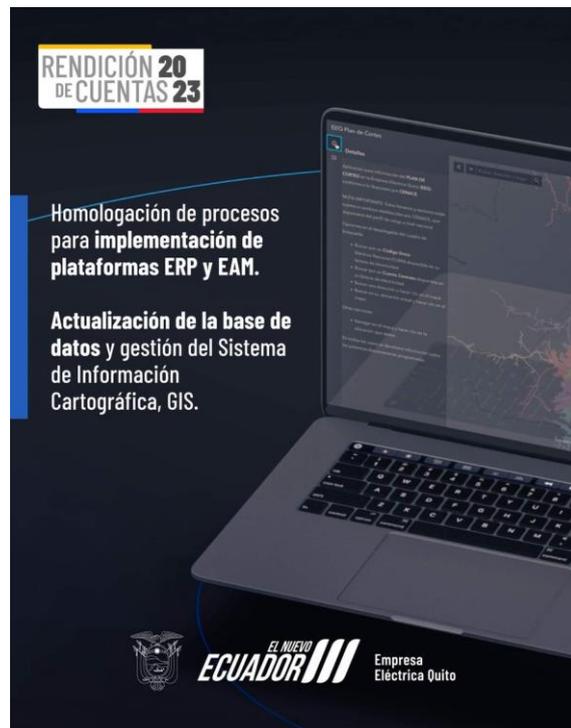
Por otra parte, en el 2023 la EEQ ejecutó en total USD 417 millones en infraestructura, operación, administración, mantenimiento, innovación y servicios enfocados en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

➤ Innovación tecnológica

En 2023 nuestro mayor desafío fue la homologación de procesos para la implementación de las plataformas del Sistema de Recursos Empresariales (ERP) y del Sistema de Gestión de Activos (EAM), que permitirán la automatización de la gestión institucional.

Creamos un aplicativo Web que facilitó, la consulta a detalle del lugar de la suspensión de servicio, durante la crisis energética, con fechas, horarios y sectores de desconexión, con la finalidad de que los usuarios puedan programar sus actividades diarias. La aplicación tiene un componente geográfico amigable, permitiendo 578.000 consultas.

En la EEQ trabajamos para alcanzar el liderazgo regional en calidad, innovación y efectivo servicio de electricidad.



La Empresa orienta su estrategia empresarial como una nueva oportunidad para afirmar 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.

De esta manera, podemos cumplir los objetivos de calidad e incorporar eficiencia energética, energía renovable, nuevas tecnologías y responsabilidad socioambiental, con enfoque en el cliente y en cómo mejorar su vida mediante el servicio eléctrico.

4. Aportes ciudadanos

Durante la Rendición de Cuentas 2023, el señor Gerente General dio respuestas a las siguientes inquietudes de la ciudadanía, receptadas a través de la red social Facebook Live:

➤ **No me llega la factura física, ¿qué debo hacer?**

A partir del año 2023, la Empresa Eléctrica Quito emite facturas electrónicas no físicas, esto en cumplimiento de la Ley Orgánica de Datos Personales; para acceder a la factura electrónica, los usuarios deben tener una cuenta contrato y actualizar sus datos personales en la página web institucional; el trámite se lo puede hacer llamando al Call Center, línea 136, o en todas las agencias de la Empresa, esto nos permite contar con la información electrónica de las facturas y además tener importante información de los usuarios para atender mantenimientos programados y otras acciones que se pueden generar.

➤ **Vi en la televisión que no se debe pagar al personal de la Empresa que realiza visitas a nuestras viviendas, si soy víctima de una posible extorsión, ¿qué debo hacer?**

En efecto, se ha verificado que existen personas inescrupulosas que hacen uso de información de la Empresa Eléctrica Quito; en ese sentido, para contrarrestar esto las personas afectadas tienen que llamar al 911, denunciar el intento de estafa o pueden llamar al Call Center 136.

Actualmente, personal de la EEQ realiza su trabajo debidamente uniformado, con los logos institucionales en los vehículos; los contratistas cuentan con toda la información y las órdenes de trabajo que pueden ser verificadas.

Los vehículos siempre son identificados con los logos y numeraciones institucionales; la ciudadanía tiene que verificar que todo esto se cumpla para no dejarse sorprender.

➤ **¿Cuándo van a reemplazar las luminarias en el sector de Chillogallo?**

Como parte del programa de reemplazo del alumbrado público se ha intervenido alrededor de 40 mil luminarias, se ha cambiado luminarias de sodio por tecnología LED en los sectores de la Magdalena, La Mariscal, Mitad del Mundo, La Libertad, Los Bancos, entre otras zonas.

En el sector de Chillogallo puntalmente se ha cambiado o intervenido en calles principales, próximamente se trabajará con este mismo programa de modernización del alumbrado público en las vías secundarias del sector, son parte integral de nuestra planificación que va a ser implementada en los próximos meses.

➤ **Si se va la luz, ¿seguirá funcionando el Metro de Quito?**

El sistema del Metro de Quito es el sistema más robusto con el que cuenta la ciudad de Quito, esto garantiza que en caso de que una subestación esté fuera de servicio, otra subestación que esté asociada asume toda la carga del Metro Quito, no hay inconvenientes y está garantizado el servicio, los sistemas de redundancias con los que cuenta el Metro de Quito tienen esa capacidad de tomar toda la carga y garantizar el servicio.

➤ **¿Pueden ampliar la información sobre los proyectos de eficiencia energética, en especial sobre el proceso para la instalación de los medidores de carga lenta en los domicilios? ¿Cuál es el trámite? ¿Cuánto cuesta? ¿Cuántos días demora el proceso? Tenemos interés en adquirir un vehículo eléctrico**

Actualmente, las personas que quieran adquirir un vehículo eléctrico lo pueden hacer en la modalidad de carga que se aplica en estas circunstancias que se llama “carga lenta”, es un suministro independiente al consumo eléctrico del hogar; es decir, el vehículo eléctrico tiene una tarifa preferencial, con la cual pueden cargar el vehículo en modo de carga lenta que aproximadamente puede estar variando entre seis a ocho horas, dependiendo del estado inicial de la carga del vehículo.

El proceso para obtener el medidor se puede hacer en todas las agencias de la Empresa Eléctrica Quito o a través de nuestra página web, la solicitud debe estar dirigida al director de Clientes Especiales con la copia de compra del vehículo y del servicio eléctrico. Además, en el caso de arrendamiento, puede tener la autorización de propietario del inmueble.

Nuestro personal realizará una inspección y si cumple con las condiciones técnicas deberá cancelar alrededor de 48 dólares del depósito de garantía, firmar un contrato y se instala el medidor; este trámite no dura más allá de cinco días laborables.

5. Cierre y desafíos 2024

Agradecer a la ciudadanía por la participación activa en este proceso de Rendición de Cuentas 2023, quiero indicar finalmente que la Empresa Eléctrica Quito está orientada a toda su estrategia institucional a fin de afirmar su liderazgo tanto a nivel nacional como regional, fortalecer en el sector de la distribución, aportar a los sectores económicos y productivos del país, afianzando básicamente nuestro compromiso con nuestros clientes y la sociedad.

De esta manera pretendemos incorporar todos los aspectos de calidad, eficiencia energética, energía renovable en todos nuestros procesos, cambiar nuestras tecnologías, migrar a una tecnología más eficiente con responsabilidad socioambiental, con enfoque al cliente y cómo mejorar la vida de los clientes mediante el servicio público de energía eléctrica.

6. Evaluación del evento

Número personas conectadas en vivo:	153
Alcance de la publicación:	3989
Reacciones:	253
Comentarios:	54
Reproducciones de video de 3 segundos:	2313
Número de veces que se compartió la publicación:	15 veces