



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

Rendición de Cuentas 2020

Siempre junto a ti

ÍNDICE

1.	GENERACIÓN	1
2.	SUBTRANSMISIÓN	1
3.	DISTRIBUCIÓN.....	2
3.1	Proyectos de Calidad 2020	2
3.2	Proyectos de Expansión 2020	2
3.3	Proyectos en ejecución	2
3.4	Proyectos Centro Histórico.....	3
4.	COMERCIALIZACIÓN.....	3
4.1	Porcentaje de atención a nuevos suministros [ANS]	3
4.2	Porcentaje de errores de la facturación – PEF	3
4.3	Porcentaje de recaudación por venta de energía	4
4.4	Cambio de medidores (demanda fija).....	4
4.5	Sistema de microgeneración fotovoltaica uSFV	4
4.6	Telemedición para clientes con facturación especial.....	4
5.	PLANIFICACIÓN.....	5
5.1	Ciclo de vida de los proyectos	5
6.	PROYECTOS ESPECIALES.....	5
7.	ADMINISTRATIVA FINANCIERA	5
7.1	Incrementar el uso eficiente del presupuesto	6
8.	PARTICIPACIÓN SOCIO AMBIENTAL	7
8.1	Energías renovables y eficiencia energética	7
8.2	Gestión ambiental	7
8.3	Gestión social	8
8.4	Programas y proyectos de desarrollo sostenible	8
8.5	Gestión de riesgos	8
8.6	Información relevante en respuesta a la emergencia sanitaria de la COVID 19	9
9.	LOGROS ALCANZADOS 2020	9
10.	DESAFÍOS 2021	10

RESUMEN EJECUTIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

En cumplimiento a la Constitución de la República y Ley Orgánica de Participación Ciudadana y sobre la base de la política de “Fortalecer una Cultura de Planificación, Evaluación y Rendición de Cuentas”, la Empresa Eléctrica Quito informa y rinde cuentas de su gestión a la ciudadanía. En atención al pedido del Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables - MERNNR, se presenta el Resumen Ejecutivo de Rendición de Cuentas 2020, estructurado de acuerdo con el objetivo del Ministerio al que aporta la EEQ.

La Empresa proporciona servicio a un área de 15.155,49 kilómetros cuadrados que abarca varias provincias. En la Provincia de Pichincha comprende 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.

Para cumplir con el objetivo “Promover el desarrollo de proyectos que permitan generar nuevas inversiones además de brindar cobertura del servicio eléctrico a más rincones del país”, la Empresa Eléctrica Quito ejecuta varios proyectos de calidad y expansión en servicio de la comunidad, que se presentan a continuación:

1. GENERACIÓN

La generación de energía producida a diciembre de 2020 fue de 338,11 GWh, con una capacidad instalada de 128,4 MV, cinco centrales hidroeléctricas, una central termoeléctrica. La disponibilidad por operación de las centrales hidroeléctricas fue de 94,04% superando la meta de $\geq 90,00\%$, y de la Central Térmica 95,00% mejorando la meta del $\geq 80,00\%$.

Proyectos de Calidad 2020

A diciembre, los proyectos de generación que han cumplido con un porcentaje de ejecución mayor al 75% en Calidad son: Implementación del Centro de Control de Generación, Modernización de compuertas planas Nro. 23, 24, 25, 28 y 30 Central Guangopolo; Reemplazo de los filtros de aceite para las unidades de generación de la Central Térmica Gualberto Hernández; Implementación de variadores de velocidad de las bombas de agua secundaria de la Central Termoeléctrica Gualberto Hernández.

2. SUBTRANSMISIÓN

La infraestructura en subtransmisión es: 42 subestaciones de subtransmisión, cuatro subestaciones móviles, producen 2.165,83 MVA, aproximadamente 548,23 km en líneas de subtransmisión de 46 kV y 138 kV.

A diciembre, los proyectos de subtransmisión que han tenido un porcentaje de ejecución mayor al 75% en Expansión son: Construcción de la Subestación Machachi (El Obraje); Construcción de la Subestación Itulcachi (Inga Bajo - Parque Industrial Itulcachi); Construcción de la Subestación Mirador Alto; Remodelación Subestación Pomasqui en 138 kV; Repotenciación de la S/E Carolina; Modernización S/E Vicentina 138 kV. En Calidad son: Incremento de la vida útil de transformadores de potencia de subestaciones mediante instalación de equipos de secado en línea de aceite mineral; Cambio de celdas de media tensión de las subestaciones 1, 6, 7, 8 y 15; Repotenciación de la S/E Miraflores; Repotenciación de las S/Es 15 y 19; Sustitución del transformador S/E 10 Vieja; Sustitución del transformador de la S/E 8 la Marín; Repotenciación de la subestación Barrionuevo; Sustitución del equipo de 23 kV de la Subestación Eugenio Espejo por celdas de media tensión compactas; Repotenciación de la L/T 2C de 138kV Vicentina – Pomasqui.

3. DISTRIBUCIÓN

La frecuencia media de interrupción - FMIk hasta diciembre logró un valor de 1,75 veces, lo que evidencia mejor desempeño comparado con la meta mensual fijada de seis veces. El tiempo total de interrupción - TTIk hasta diciembre logró un valor de 1,51 horas, lo que evidencia un mejor desempeño comparado con la meta mensual fijada de ocho horas. Las pérdidas totales de energía para diciembre fueron de 5,76%, manteniendo mejor desempeño en relación con la meta establecida de 5,77%. El índice de variación de voltaje se mantiene del 99,24 al 99,93, lo que indica que el voltaje entregado a los usuarios finales cumple con lo establecido por la Regulación 005/18. La tasa de falla de alumbrado público fue de 1,09% manteniendo mejor desempeño que la meta de 2%.

La infraestructura de distribución es de: 206 alimentadores primarios, 42.122 transformadores de distribución con una capacidad de 2.928,23 MVA, 8.558,27 km de red de bajo voltaje aérea, 8.384,91 km de red de medio voltaje aérea, 2.044,03 km de red de bajo voltaje subterránea, 634,02 km de red de medio voltaje subterránea.

3.1 Proyectos de Calidad 2020

Con la finalidad de mejorar la calidad y confiabilidad del servicio eléctrico, la Empresa Eléctrica Quito diseñó y aprobó 47 proyectos por USD 8.142.998, los mismos que incluyen remodelación, mejoramiento de tecnología, y reforzamiento de redes de medio, bajo voltaje, y alumbrado público.

3.2 Proyectos de Expansión 2020

Con la finalidad de cumplir con los nuevos requerimientos de crecimiento de la demanda, la cual va de la mano con el crecimiento poblacional e industrial, la Empresa Eléctrica Quito diseñó y aprobó 59 proyectos por USD 4.375.067, los mismos que incluyen construcción de redes de medio, bajo voltaje, y alumbrado público.

Cabe mencionar que los proyectos de calidad y expansión 2020 actualmente se encuentran publicados en 17 procesos de contratación de los cuales: seis se encuentran en las diferentes etapas precontractuales, tres cancelados, dos por adjudicar y seis adjudicados.

3.3 Proyectos en ejecución

A continuación, se presenta los resúmenes de avance físico de las obras con corte al 31 de diciembre de 2020 y que corresponden a:

Obras para el mejoramiento de calidad y confiabilidad del servicio eléctrico

- **Proyectos Calidad 2018:** en los cantones de Quito, Mejía, Pedro Vicente Maldonado, Cayambe, Rumiñahui y Quijos con 76 proyectos, 420 transformadores, 10.331 luminarias.
- **Proyectos Calidad 2019:** en los cantones de Quito, Puerto Quito, Cayambe, Rumiñahui, San Miguel de los Bancos, Mejía, Latacunga y Pedro Vicente Maldonado con 86 proyectos, 382 transformadores, 15.082 luminarias.

Obras para la expansión del sistema de distribución

- **Programa PMD 2017:** este programa abarca los cantones Quito, Mejía, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, Cayambe, Rumiñahui, El Chaco y Quijos con 58 proyectos, 395 transformadores, 1.511 luminarias.
- **Programa PMD 2018:** este programa está destinado a la construcción, repotenciación, remodelación, implementación de redes de MV, BV, alumbrado público y la interconexión de primarios, con un total de 328 luminarias colocadas.

- **Proyectos expansión 2019:** en los cantones de Quito, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, Cotacachi y San Miguel de los Bancos, con 59 proyectos y 787 luminarias colocadas.

Obras y proyectos financiados con créditos externos

- **Programa reforzamiento RSND-AFD:** este proyecto se encuentra con avance del 100%, liquidado y en etapa de entrega-recepción definitiva.

Alumbrado público

A diciembre, la infraestructura de alumbrado público es: 287.150 luminarias, 2.354,82 km red de alumbrado público exclusivo, 1.197 transformadores de alumbrado público exclusivo, 29.218 kVA de alumbrado público exclusivo.

Proyectos de expansión del servicio de alumbrado público: este programa abarca los cantones de Quito, Mejía, Rumiñahui, Pedro Vicente Maldonado, San Miguel de los Bancos, Cayambe y El Chaco, con 164 proyectos, 1.878 luminarias.

Proyectos de mejoramiento del servicio de alumbrado público: este programa abarca los cantones de Quito, Mejía, Rumiñahui, Pedro Vicente Maldonado, San Miguel de los Bancos, Cayambe, Napo, Puerto Quito, con 108 proyectos, 1.875 luminarias.

3.4 Proyectos Centro Histórico

Durante el año 2020, la Empresa ejecutó proyectos orientados a remodelación de redes eléctricas subterráneas del Centro Histórico de Quito. A continuación, se detalla los proyectos que se están ejecutando en este sector emblemático de la ciudad: Construcción y repotenciación etapa V zona 7 sector San Roque; Reposición de equipos obsoletos a fin de mejorar la calidad de servicio V etapa zona siete sector San Francisco; Reposición de equipos obsoletos a fin de mejorar la calidad de servicio VII etapa sector Mama Cuchara; Reposición de equipos obsoletos a fin de mejorar la calidad del servicio VI etapa zona cinco, sector La Tola; Reposición de equipos obsoletos a fin de mejorar la calidad de servicio VIII etapa sector La Ronda; Construcción y remodelación de redes DDZC PMD sector La Marín.

4. COMERCIALIZACIÓN

4.1 Porcentaje de atención a nuevos suministros [ANS]

Durante el 2020, se instaló 163 nuevos servicios para clientes con facturación especial (solicitudes de nuevos servicios de clientes que cumplan las características de carga instalada mayor a 50 kVA y/o consumos mayores a 4000 kWh mensual, y/o que tengan sistemas de generación microfotovoltaica (μ SFV)); 25.579 nuevos servicios a clientes masivos de las zonas urbana y periférica, con un promedio mensual de instalación de 2.145. El resultado del indicador a diciembre 2020 fue de 97,78%, cumpliendo con la meta del 95% establecida por la regulación.

Al 31 de diciembre de 2020, la EEQ registró 1 millón 189 mil clientes, se evidencia incremento de 1,64% respecto a los clientes facturados en el año anterior (1.170.393).

4.2 Porcentaje de errores de la facturación – PEF

El PEF ha logrado mantener valores de 0,02% a diciembre, cuyo resultado es mejor que la meta establecida por la ARCERNNR de 0,4%, debido a la aplicación de controles para mantener e incrementar la calidad de facturación, se efectuó: saneamiento de consumos estimados; seguimiento y notas de lecturas reportadas por los contratistas de toma de lecturas; seguimiento en la liberación de inverosímiles; apartados de cálculo, y facturación.

4.3 Porcentaje de recaudación por venta de energía

Debido a la declaratoria de emergencia sanitaria por el COVID-19, la gestión comercial ha sido afectada en los procesos de recaudación, control de la cartera, entre otros. Hasta diciembre de 2020, la recaudación realizada por todos los canales de pago alcanzó USD 280.054.758 y de facturación USD 313.824.784, lo que significa que el indicador de recaudación por venta de energía al mes de diciembre de 2020 alcanzó el 89,24%. Con el reinicio de las actividades que dispone la legislación vigente y con lo dispuesto por los entes de control como la Agencia de Regulación para el control de la cartera activa a partir del 13 de noviembre, se puede evidenciar un incremento paulatino en la facturación y recaudación por venta de energía a diciembre.

Para el ingreso de los recursos monetarios provenientes de la recaudación de facturas de consumo de energía eléctrica, por disposición del Directorio del Banco Central (Regulaciones 026 y 030 del año 2012). Para la recepción e ingreso de pagos, la Empresa dispone de varios canales de recaudación: Agencias Zona Urbana (7), Agencias Zona Periférica (13), Centros Autorizados de Recaudación Zona Periférica (8), Bancos 8 (Pacífico, Pichincha, Internacional, Guayaquil, Bolivariano, Solidario, Produbanco-Grupo Promerica y Austro) con sus canales asociados tales como: Pichincha Mi Vecino, Banco del Barrio, Pago Ágil y Puntomático, Servipagos, Cooperativa Huaicana, Western Unión, Red Facilito.

Adicionalmente, cuenta con canales electrónicos: APP EEQ (disponible en iOS y Android), chat en línea mediante el portal web www.eeq.com.ec, *WhatsApp* 098 683 3386 y *Call Center* (136) para realizar cualquier consulta, solicitud o reclamo.

4.4 Cambio de medidores (demanda fija)

Con la finalidad de dar cumplimiento a la Regulación 002/20 de la ARCERNNR se definió los procedimientos de medición, registro y evaluación a ser cumplidos por las empresas eléctricas de distribución y consumidores, según corresponda. Se planificó la actualización de los equipos de medición a los usuarios que tienen tarifa industrial o comercial con demanda, con la finalidad de registrar los parámetros de medición: energía activa, reactiva y demanda. La metodología de trabajo se gestionó con el cumplimiento en paralelo del cronograma de facturación, esto con la finalidad de que los cambios de medidores (actualización de datos en el sistema comercial) no afecten ni la facturación de los clientes ni las estimaciones.

La gestión realizada cuenta con un avance de 49,36% en total. En la zona Urbana del DMQ se identificó 4.394 servicios en esta condición.

4.5 Sistema de microgeneración fotovoltaica μ SFV

La Empresa Eléctrica Quito está a cargo de la instalación, verificación de funcionamiento y facturación de los clientes con μ SFV para lo cual se debe cambiar o programar los medidores a bidireccionales, aplicando la Regulación-Nro.-ARCONEL 003/18.

Para el periodo enero-diciembre 2020, se instaló y/o reprogramó 28 medidores bidireccionales en sistemas fotovoltaicos con capacidad total de 364,19 kW.

4.6 Telemedición para clientes con facturación especial

A diciembre 2020, se mantuvo en operación el sistema de telemedición, con el cual se realizó monitoreo y obtención de datos para la facturación de clientes especiales. Debido a la declaratoria de emergencia sanitaria emitida el 16 de marzo del 2020, no se ejecutó actividades de campo en abril y mayo; sin embargo, de forma

remota se obtuvo lecturas reales para la facturación de este grupo de clientes y se realizó actividades de análisis y depuraciones de alarmas reportadas por el sistema de telemedición.

El porcentaje de satisfacción del usuario externo fue de 78,62%, mejor que la meta establecida de 77%; el porcentaje de reconexiones del servicio a diciembre fue de 97,58%, superando la meta de 97%.

A diciembre, los proyectos de comercialización que han tenido un porcentaje de ejecución mayor al 75% en calidad, son: Mejoramiento de la gestión comercial de clientes de facturación especial; Mejoramiento de la gestión comercial de clientes de facturación especial mediante el sistema de telemedición; Cambio de contadores electrónicos que ya cumplieron su vida útil; Cambio de medidores convencionales por equipos de medición con radio frecuencia. Los proyectos de expansión son: Cambio de medidores por equipos de medición con RF; Instalación Circuitos Internos Proyecto PEC.

5. PLANIFICACIÓN

Para lograr sus objetivos, la Empresa Eléctrica Quito priorizó la actualización de la Planificación Estratégica alineada a la política sectorial y nacional; trabajó en la implementación de las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad; ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, e ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno, a efecto de satisfacer las necesidades propendiendo al mejoramiento de los procesos y actividades que ejecuta, enfocados fundamentalmente en la satisfacción del cliente. El porcentaje de cobertura del servicio de energía eléctrica fue de 99,86%, igual a la meta propuesta; la proyección de población electrificada diciembre fue de 3.240.712.

5.1 Ciclo de vida de los proyectos

A diciembre, según la información registrada en GPR a la fecha de corte, 32% de proyectos se mantuvieron en fases previas a su inicio (Anteproyecto, Definición, Planeación); 44% de proyectos en fase de Ejecución; 11% de proyectos en fases de Cierre y Completado; y, 13% en fases Congelado-Cancelado.

En GPR se registraron 270 proyectos registrados, de los cuales la Gerencia de Distribución y la Gerencia de Generación y Subtransmisión son responsables de la mayor cantidad con 108 y 63, respectivamente.

6. PROYECTOS ESPECIALES

Los proyectos más importantes realizados son: Construcción del Centro de Operaciones Sur Agencia Turubamba; Construcción del Centro de Operaciones del Noroccidente y Agencia Los Bancos. Estos centros han permitido mejorar los tiempos de atención de los requerimientos sobre el servicio eléctrico, en beneficio de la comunidad del sector Noroccidental del área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito.

A partir de la inauguración de estos centros, los ciudadanos de este sector son atendidos en menor tiempo y con la calidez del personal de la EEQ.

7. ADMINISTRATIVA FINANCIERA

La EEQ se enfocó en la implementación de actividades que permitan la ejecución de la segunda estrategia definida por el MERNNR “Desarrollar las competencias técnicas y gerenciales de la institución”.

Se desarrolló 611 eventos de capacitación con la participación de 37.350 colaboradores (un mismo colaborador capacitado más de una vez) con un total de 3.219 horas, cumpliendo con el 100% de la meta definida en GPR del año 2020.

7.1 Incrementar el uso eficiente del presupuesto

Los reportes financieros relacionados con la ejecución del Presupuesto de Operación e Inversiones y los Estados Financieros que se presentan son con corte al 31 de diciembre de 2020; cabe indicar que estos resultados son provisionales y serán formalizados una vez que se cuente con los resultados de la auditoría.

Ejecución presupuestaria

Presupuesto de operación e inversión

Ingresos

Del presupuesto codificado de ingresos se facturó USD 347,91 millones, valor que representa ejecución de 97,28% en el cual están incluidos los rubros por venta de energía a consumidores por USD 296,28 millones; venta de energía de sistema de alumbrado público general por USD 18,90 millones; venta de energía generada por USD 16,02 millones; ingresos por venta de bienes y servicios no relacionados con la energía por USD 9,27 millones, y otros ingresos no operativos por USD 7,45 millones.

Egresos

Durante el periodo 2020 se obtuvo ejecución presupuestaria de 63,10% considerando los presupuestos de operación e inversión.

Tabla 1. Ejecución presupuestaria a diciembre 2020

Descripción	Presupuesto codificado [USD]	Comprometido [USD]	Ejecutado [USD]	Compromiso [%]	Ejecutado [%]
Presupuesto de operación	334.316.401	323.912.115	289.827.860	96,89	86,69
Presupuesto de inversión	195.427.876	134.408.945	44.424.659	68,78	22,73
Total presupuesto	529.744.277	458.321.060	334.252.519	86,52	63,10

Fuente: Informe de gestión Gerencia Administrativa Financiera

Elaborado por: Departamento de Desarrollo Organizacional

A diciembre, la ejecución del Presupuesto de Operación fue de 86,69%, con valores comprometidos que ascienden al 96,89% respecto al codificado, lo cual demuestra que pese a la emergencia nacional a causa del Covid-19 se han realizado gestiones adecuadas para garantizar la operatividad y continuidad del servicio de energía eléctrica, y posteriormente establecer los procesos adecuados para acelerar la ejecución presupuestaria.

Presupuesto de inversión

A diciembre 2020, se comprometió el 68,78% del presupuesto total codificado de inversiones, es decir, USD 134,41 millones y se ha ejecutado el 22,73% correspondiente a USD 44,42 millones.

Estado de resultados

Las cifras presentadas en el Estado de Resultados Integrales al 31 diciembre de 2020 (mismas que son provisionales hasta que se cuente con los resultados de la auditoría), en resumen son las siguientes:

Tabla 2. Estado de Resultados Comparativo

Denominación	2020 [USD]	2019 [USD]	Variación	
			[USD]	[%]
Ingresos				
De operación	340.460.845	386.766.365	-46.305.520	-11,97

Denominación	2020 [USD]	2019 [USD]	Variación	
			[USD]	[%]
(-) costo de ventas (energía comprada)	-152.229.476	-187.072.253	34.842.777	-18,63
(=) Margen bruto en ventas	188.231.369	199.694.112	-11.462.743	-5,74
Egresos				
[_]operación	-125.949.033	-145.868.318	19.919.285	-13,66
Margen de operación	62.282.336	53.825.794	8.456.542	15,71
Ingresos ajenos operación	7.451.265	14.775.504	-7.324.239	-49,57
(-) Gastos ajenos operación	-2.354.109	-2.429.879	75.770	-3,12
(=) Margen ajeno a la operación	5.097.156	12.345.625	-7.248.469	-58,71
Total costo de la expansión	67.379.492	66.171.419	1.208.073	1,83

Fuente: Informe de gestión Gerencia Administrativa Financiera

Elaborado por: Departamento de Desarrollo Organizacional

8. PARTICIPACIÓN SOCIO AMBIENTAL

8.1 Energías renovables y eficiencia energética

La Empresa Eléctrica Quito ejecutó el programa Acceso Universal a la Energía, dotando del servicio de energía eléctrica a viviendas aisladas y desconcentradas que no pueden conectarse al sistema convencional de redes de distribución. Con este programa se benefició a 62 familias de diferentes sectores de Mindo, Mejía, Lloa, Baeza, San José de Minas, entre otros. Esto permitió que alrededor de 300 habitantes mejoren su calidad de vida, gracias al acceso al servicio básico de energía eléctrica.

Se instaló en el Mercado Agroecológico La Floresta un sistema solar fotovoltaico conectado a la red de distribución para que la ciudadanía del sector se familiarice con las formas de aprovechamiento de energías renovables y buenos hábitos de consumo de la energía.

Sistemas fotovoltaicos conectados a la red

Con el propósito de incentivar la generación distribuida de electricidad, ARCONEL emitió la Regulación Nro. ARCONEL-003/18 que estableció las condiciones para desarrollo, implementación y participación de consumidores que cuenten con sistemas de microgeneración fotovoltaica (μ SFV), cuya producción sea autoconsumida y aporten eventuales excedentes a la red de distribución.

En el 2020 se atendió 46 solicitudes de conexión de μ SFV a la red con potencia total instalada de 453,05 kW.

8.2 Gestión ambiental

Análisis cualitativo para determinación de PCB's en transformadores

Se realizó 631 análisis cualitativos (kit colorimétrico) para determinar la presencia de Bifenilos Policlorados - PCB's en transformadores en desuso y así cumplir con el proceso de chatarrización y disposición final hacia la cementera UNACEM en Otavalo.

En el laboratorio de transformadores se realizó control de recepción y almacenamiento de 539 transformadores, de los cuales 292 estaban libres de PCB's y 247 con contenido de PCB's. Los primeros seguirán el proceso de disposición final y los segundos pasarán a almacenamiento temporal previa su disposición final a través de un gestor ambiental.

Fiscalización ambiental subestaciones

Se realizó la intervención en 49 subestaciones eléctricas como parte del proceso de auditorías internas de cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental.

Regulación ambiental de proyectos de distribución

Se procedió con la regularización ambiental de 59 proyectos de distribución eléctrica que generan impacto ambiental mínimo, a través de la obtención de certificados ambientales por medio del Sistema Único de Información Ambiental (SUIA).

8.3 Gestión social**Relación con autoridades seccionales y ciudadanía**

La gestión de relacionamiento social se desarrolló en conjunto con líderes barriales y autoridades locales parroquiales y cantonales, con el objeto de realizar el acompañamiento en 92 solicitudes de proyectos de extensión de redes para barrios en proceso de regularización y asentamientos humanos de hecho. En el área de servicio de la EEQ se trabajó con Gobiernos Autónomos Descentralizados en cinco provincias, un distrito metropolitano, 10 cantones y 91 parroquias.

Relacionamiento comunitario en proyectos EEQ

La EEQ ejecuta proyectos para modernizar el sistema eléctrico realizando trabajos de repotenciación, soterramiento en más de 45 km, construcción de centros operativos y obras civiles de infraestructura en diferentes lugares del área de servicio. Estas obras benefician a aproximadamente 425.000 personas; para la realización de estos trabajos se realiza el acompañamiento socializando el alcance de los proyectos de tal forma que la población no se sienta afectada y sea parte del desarrollo y progreso que se busca con los nuevos proyectos.

8.4 Programas y proyectos de desarrollo sostenible**Programa de electromovilidad sostenible**

Se realizó el lanzamiento del programa de electromovilidad sostenible con la instalación de una red de 11 electrolineras y la adquisición de vehículos eléctricos para uso operativo de la EEQ. Las electrolineras servirán para cargar los autos eléctricos que la EEQ está adquiriendo para incentivar a la ciudadanía a usar esta tecnología amigable con el medioambiente, que ayudará a disminuir la contaminación ambiental del Distrito Metropolitano de Quito. Durante el 2020 se instaló dos electrolineras: una en el edificio Mariana de Jesús y otra en el Centro Operativo Turumbamba y Agencia Quitumbe. En el 2021 se completará la instalación de las demás electrolineras.

Corredor ecológico de la EEQ

El Corredor Ecológico de la Empresa Eléctrica Quito es un proyecto que aporta al desarrollo sostenible de la comunidad y de responsabilidad socioambiental en el área de influencia de las cinco centrales hidroeléctricas de generación. El objetivo del Corredor Ecológico de la EEQ es proteger y conservar el patrimonio natural existente en cada una de las hidroeléctricas, siendo santuarios para la biodiversidad así como mantener la infraestructura hidroeléctrica que incluye las áreas de servicio, protección, amortiguamiento y servidumbre para garantizar la seguridad del patrimonio construido y la adecuada gestión entorno a la generación hidroeléctrica y protección del medio ambiente.

8.5 Gestión de riesgos

Como parte del plan de prevención y respuesta contra incendios forestales 2020 en el Distrito Metropolitano de Quito se coordinó el mantenimiento y limpieza de las franjas de servidumbre de las líneas de subtransmisión que cruzan parques y zonas arboladas en el DMQ.

8.6 Información relevante en respuesta a la emergencia sanitaria de la COVID 19

Desde el inicio de la pandemia por el coronavirus SARS-COV-2, la EEQ participó con un delegado en las reuniones del COE Metropolitano, coordinando las acciones requeridas por el Comité para ampliar la capacidad hospitalaria del Distrito Metropolitano de Quito y aplicando en la EEQ las resoluciones adoptadas por el COE Metropolitano y COE Nacional.

La demanda de potencia del sistema eléctrico Quito fue de 688,87 MW, desde marzo a diciembre se vio afectada por la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional. Este comportamiento se debió a que las actividades industriales y comerciales no funcionaron a plena capacidad; sin embargo, la demanda de potencia y energía se van recuperando mes a mes.

A partir del 17 de marzo de 2020, los requerimientos de nuevos servicios fueron gestionados en coordinación y aceptación del cliente con una reprogramación (registro en el sistema comercial) debido al estado de emergencia; sin embargo, se brindó atención adecuada y oportuna. Las órdenes de atención de servicios nuevos, revisiones y mantenimiento por la emergencia sanitaria, en su mayoría, fueron reprogramados para atención, una vez que se dio el cambio a semáforo amarillo se ejecutan bajo normalidad tomando en cuenta “Plan Retorno”, el cual establece condiciones de bioseguridad y alternabilidad de los días de trabajo operativo en campo con teletrabajo.

La ejecución del presupuesto de inversión se vio afectada por la pandemia por coronavirus COVID-19 debido al confinamiento dispuesto.

En el año 2020 el porcentaje de casos confirmados en relación con la población general de servidores fue del 13,91%. Una vez determinada la emergencia sanitaria en marzo de 2020, todos los esfuerzos se han encaminado a mantener a los servidores y trabajadores de la Empresa Eléctrica Quito, debidamente capacitados en temas preventivos y de bioseguridad que permitan mantener bajos niveles de contagios de la COVID-19. A diciembre de 2020 se presentaron 263 casos confirmados, de los que se han recuperado el 246, el 93,54% en relación con los casos confirmados. Debemos lamentar el fallecimiento de cuatro de nuestros colaboradores como consecuencia de esta terrible enfermedad.

9. LOGROS ALCANZADOS 2020

- La disponibilidad y operatividad de las centrales de generación se ha mantenido en un porcentaje superior a la meta establecida; mientras que en Subtransmisión se ha cumplido con lo establecido en las regulaciones vigentes para los índices de calidad del producto.
- Legalización de las centrales de la EEQ para obtener los títulos habilitantes, requisito para los contratos regulados.
- La gestión operativa realizada ha permitido obtener resultados positivos que se ven reflejados en los índices de calidad del servicio técnico (CST), frecuencia media de interrupción y tiempo total de interrupción, FMIk y TTIk cuyos resultados han obtenido valores mejores que el valor establecido en la normativa vigente.
- Pese a que el 2020 ha sido atípico, debido a la emergencia sanitaria que enfrenta el país y el mundo, el sistema Eléctrico de Potencia de la Empresa Eléctrica Quito, se ha comportado favorablemente por las acciones preventivas y correctivas, que se han efectuado en su debido momento.
- Pese a las limitaciones de la pandemia, se ha realizado un gran trabajo para fortalecer la cadena operativa y los procesos de apoyo a la misma, estableciendo mecanismos y acciones efectivas para garantizar la continuidad, calidad y seguridad del servicio dispuesto a la ciudadanía.
- Se inauguró el Centro de Operaciones y Agencia Turubamba, como parte desconcentración de las operaciones y mejora en la atención del servicio de energía eléctrica.

- Cumplimiento de 100% del Plan de la Auditoría Interna al Sistema Integrado de Gestión - SIG 01-2020 con alcance a los macroprocesos y procesos del SIG.
- En la gestión ambiental se cuenta con la regularización ambiental de todos los proyectos de la EEQ, previa su ejecución, así como el cumplimiento de obligaciones de licencias ambientales y planes de manejo ambiental; en el tema de desechos peligrosos, todos han sido gestionados conforme la normativa vigente, entregados a un gestor ambiental.
- Implementación de la Red Interactiva de Centros educativos solares, con la instalación de sistemas solares fotovoltaicos conectados a la red en 20 centros educativos emblemáticos.

10. DESAFÍOS 2021

- La Empresa Eléctrica Quito tiene el desafío de seguir trabajando para constituirse en referente en el contexto nacional y regional, por la calidad y eficiencia en la prestación del servicio público de electricidad y por su aporte al desarrollo sostenible de la comunidad.
- Mantener la disponibilidad y operatividad de las centrales de generación en un porcentaje superior a la meta establecida.
- Incrementar la disponibilidad de energía en alto y medio voltaje mediante la ejecución eficaz del programa de expansión y mantenimiento anuales.
- Trabajar permanentemente con el objetivo de reducir las interrupciones no programadas que se originan en el sistema de distribución a fin de brindar un servicio de calidad para todos los clientes.
- Para el 2021 la EEQ seguirá trabajando eficazmente para obtener resultados positivos que se vean reflejados en los índices de calidad del servicio técnico (CST), FMIK y TTIK y calidad de producto con el indicador variaciones de voltaje, bajo los límites establecidos por el ente de control ARCERNNR Regulación 002/20, lo cual muestra el compromiso de brindar a la comunidad un servicio de energía de calidad, confiable y continuo.
- Atender el crecimiento de la demanda de servicios nuevos en el área de servicio en los tiempos establecidos en la regulación ARCERNNR vigente, se estima 37.033 nuevos servicios para el año 2021.
- Realizar la modernización del sistema de medición que incluye el cambio del medidor de energía eléctrica con tecnología antigua (electromecánicos, semielectrónicos) que hayan cumplido su período de vida útil, por medidores modernos electrónicos con comunicación de Radio Frecuencia (RF) en una cantidad de 121.280 medidores.
- Atender las necesidades del cliente ante interrupciones individuales del servicio de energía eléctrica en los tiempos óptimos, se estima atender 68.109 reparaciones.
- Ser la primera empresa pública en certificar todos sus procesos con la Norma ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno y con la Norma ISO 45001 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, y certificarse nuevamente con la Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad.
- Implementar acciones que permitan mejorar la percepción de satisfacción de los clientes en la EEQ.
- Potencializar la atención a través de canales virtuales.
- Mantener e incrementar la calidad de la facturación.
- Lograr la recuperación de valores pendientes de pago con el uso progresivo de acciones administrativas y de campo que permitan mejorar la recaudación de la EEQ y reducir la tasa de crecimiento de la cartera inactiva.
- Realizar acciones que permitan incrementar el valor de la recaudación a los niveles históricos (mayor o igual a 98% del valor facturado).
- Gestionar el mejoramiento de la imagen de las agencias de recaudación de la zona urbana.
- Potenciar el pago del consumo del servicio de energía eléctrica mediante el uso de canales virtuales.
- Realizar acciones tendientes a mejorar la percepción del cliente en lo relacionado con el Proceso Gestión de Recaudación.

- Procurar niveles de pérdidas no técnicas bajas a través del control en sitio dentro del área de servicio, esto por cuanto la emergencia sanitaria por el COVID-19 ha generado incremento tanto del desempleo como del empleo informal, con lo cual los clientes afectados pueden dejar de destinar sus recursos para la cancelación del servicio de energía.
- Continuar con la conformación de un corredor ecológico a lo largo del área de influencia de las cinco centrales hidroeléctricas que conforman el parque generador hidroeléctrico.
- Continuar con las adecuaciones y remodelaciones de las agencias de atención al cliente y recaudación.