

INFORME DEL EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EJERCICIO ECONÓMICO 2019 EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A. SEPTIEMBRE 2020

1. ESTRUCTURA DEL EVENTO

- Bienvenida
- Socialización de la agenda de trabajo a la ciudadanía
- Presentación del informe de rendición de cuentas
- Presentación del aplicativo para recepción de aportes ciudadanos.
- Establecimiento de compromisos con la ciudadanía.

2. ANTECEDENTES

En virtud del Acuerdo N° 00126-2020, emitido por el Ministerio de Salud Pública el estado de emergencia sanitaria está vigente en todo el territorio nacional, desde el 11 de marzo de 2020 que, en lo fundamental, prohíbe celebrar todo tipo de reunión de personas en espacios cerrados.

Concomitante, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1017-2020, de fecha 16 de marzo de 2020, el señor Presidente de la República declaró el Estado de Excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional.

Con estos antecedentes, la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. realizó el Acto Público de Rendición de Cuentas, correspondiente a su gestión desarrollada durante el año 2019, de manera virtual, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social y observando las directrices e instrucciones señaladas en el Art. 1 de la Resolución N° CPCCS-PLC-SG-042-2020-251 15-07-2020, así como los Art. 1 y Art. 2 del INSTRUCTIVO PARA IMPLEMENTAR LA FASE DE DELIBERACIÓN CIUDADANA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PERÍODO FISCAL 2019; cuya presentación estuvo presidida por el señor Presidente Ejecutivo Ing. Francisco Carrasco y la participación de los señores Directores de Comercialización, Distribución y Planificación, tal como se detalla más adelante.

3. PARTICIPANTES

Como ya se mencionó, el evento de deliberación pública ante la ciudadanía, como parte del proceso de rendición de cuentas, se realizó de manera virtual (en vivo), a través del aplicativo para reuniones en línea Zoom, desde el edificio matriz de la Empresa, ubicado en la Av. Max Uhle y Pumapungo, en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, el día miércoles 2 de septiembre de 2020, desde las 10:30.

Contó con la participación del señor Viceministro de Electricidad y Energía Renovable, Ing. Hernando Merchán; el señor Subsecretario de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Ing. Galo Segarra G.; miembros del Directorio de la Empresa,

Directores de Área, Miembros de la Junta Ejecutiva, autoridades locales, provinciales, líderes comunitarios, representantes de grupos de interés de la Empresa y ciudadanía en general.

De acuerdo a las estadísticas obtenidas de la plataforma virtual Zoom, se contabilizó un total de 255 participantes, en su registro más alto.

4. METODOLOGÍA

Aplicando las directrices y disposiciones emitidas por el CPCCS, CENTROSUR elaboró su plan de acción para presentar la rendición de cuentas de la gestión realizada durante el año 2019, el cual se puede resumir, de manera general, en los siguientes pasos:

1) La invitación al evento de rendición de cuentas se realizó a través de la página web institucional (www.centrosur.gob.ec), redes sociales Twitter (@centrosur_ec) y Facebook (centrosurEC) y mediante correos electrónicos. Dicha invitación incluía, de manera clara y concisa, información sobre fecha y hora, ID y contraseña para acceso a la plataforma Zoom.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

CENTROSUR INVITA A LA

Rendición de Cuentas 2019

Fecha: **Miércoles 2 de septiembre de 2020**
Hora: **10h30**
Zoom ID: **842 610 1483 (contraseña: EERCS2019.)**
Facebook live: **@centrosurEC**

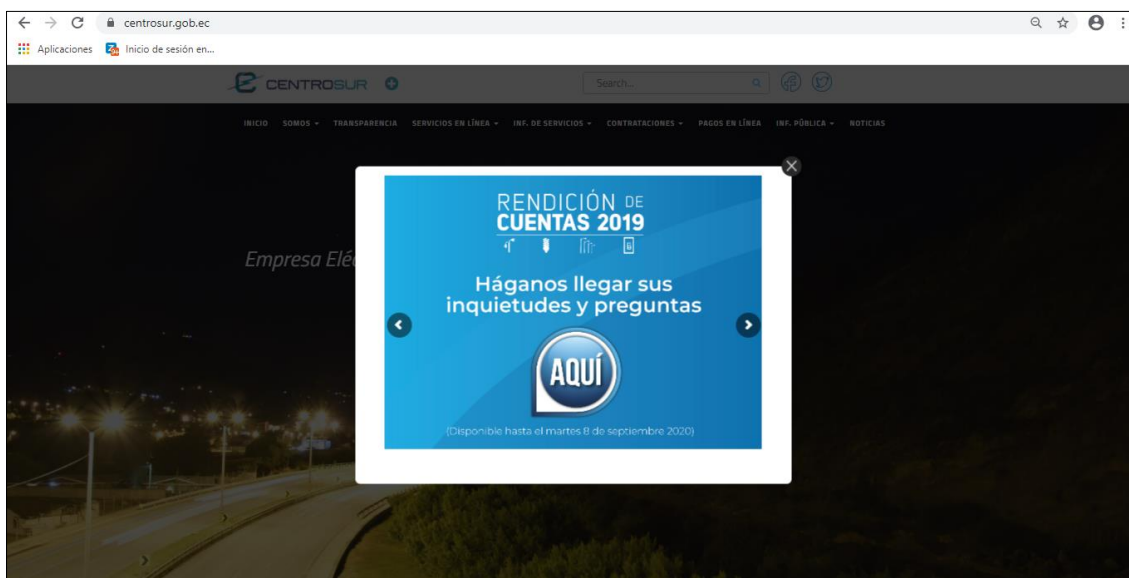
EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL
CENTRO SUR C. A.
MINISTERIO DE ENERGÍA
Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES

Lenín   

2) Transmisión en vivo del informe de rendición de cuentas, que contó con las intervenciones del Presidente Ejecutivo, Ing. Francisco Carrasco A. y de los Directores de Comercialización, Ing. Giovanni Mosquera A.; Distribución, Ing. Enrique Molina A. y Planificación, Ing. Heriberto Idrovo A., quienes expusieron a la ciudadanía un resumen sobre los principales logros alcanzados durante el ejercicio económico del año 2019.

3) Se pone a disposición de los ciudadanos un aplicativo diseñado para receptor sus preguntas, opiniones y sugerencias y demás aportes ciudadanos, sobre los resultados expuestos. Esta actividad se viabilizó mediante un enlace en la página web institucional, que planteaba la pregunta:

Luego de revisar nuestro Informe de Rendición de Cuentas 2019, ¿qué consulta o sugerencia desea usted, hacer a los representantes de la CENTROSUR?



La etapa de recepción de preguntas y aportes estuvo disponible para la ciudadanía por un período de 20 días (iniciándose con 15 días de anticipación a la fecha de realización del evento). Todas las preguntas y aportes fueron atendidas(os), dentro de los cinco días laborables siguientes a la fecha de su recepción. Todo este flujo de comunicación se realizó a través de correos electrónicos (refiérase al Anexo 1 del presente informe).

5. APORTES CIUDADANOS

Sobre la base de la metodología de participación ciudadana definida, la Empresa procedió a remitir un correo de respuesta a cada ciudadano que tuvo la deferencia de hacernos llegar su pregunta o requerimiento, por medio de los canales puestos a disposición.

Se receptaron preguntas e inquietudes sobre diversos temas, los cuales se resumen a continuación:

- Alumbrado Público:
 - ¿Cómo es el trámite para solicitar este servicio?,
 - Varias solicitudes de mejora de este servicio en vías públicas.
- Atención al Cliente:
 - Aclaraciones sobre datos de “código del cliente” y “cuenta contrato”,

- Métodos disponibles de pago de planillas por consumo de energía,
 - Consulta sobre valores negativos en planilla de consumo,
 - Actualización de datos del cliente,
 - Agendamiento de citas mediante la impresión de tickets (a través de la web institucional),
 - Implementación de plataforma digital para trámites Cliente-Empresa.
- Varias felicitaciones a la gestión que realiza.

La recopilación de todos los aportes ciudadanos y de la interacción con la Empresa, se presenta en el Anexo 1.

6. REPOSITORIO FOTOGRÁFICO





**EMPRESA ELECTRICA REGIONAL
CENTRO SUR C.A.**
RENDICIÓN DE CUENTAS 2019



MINISTERIO DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES

Empresa Eléctrica Regional Centro Sur S.A. **CENTROSUR**

Incrementar la satisfacción de los consumidores


656.877 requerimientos	379.915 (57,8 %) atendidos por Agentes de Servicio al Cliente
	271.132 (41,2 %) solventados por el sistema de respuesta automática
	5.830 (0,89 %) atendidos via redes sociales

Atención personalizada

- Tiempo promedio de espera: el 80 % del total de requerimientos fueron atendidos en menos de 20 min.
- Tiempo promedio por transacción: 5,24 min.
- Índice de satisfacción alcanzado (cliente externo): 81,79 %

Notificaciones

Se emitieron 4.740.305 notificaciones informando sobre la emisión de fechas máximas de pago.




Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas

Alumbrado público	• \$ 1.121.471, avance 53 %
Costos de Calidad 2019 SAPG	• \$ 1.909.089, avance 87 %
Costos de Calidad SPEE	• \$ 8.200.000, avance 74 %
Programa BID II 2015 – RSND	• \$ 3.800.000, avance 60 %
Programa BID II 2016 – RSND Autom.	• \$ 850.000, avance 87 %
Programa FERUM-BID III	• \$ 405.000, avance 86 %



Gestión de materiales, equipos y desechos a través del sistema integral de manejo.



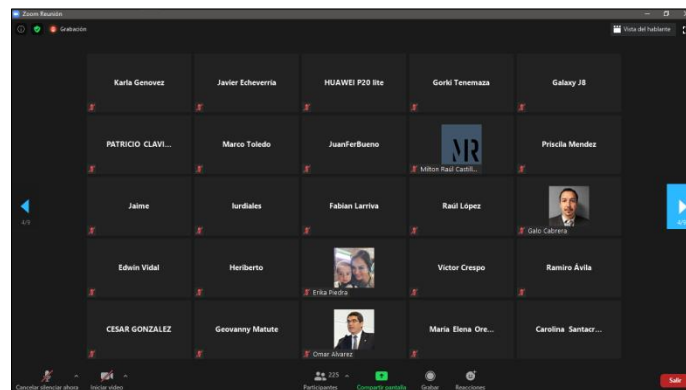
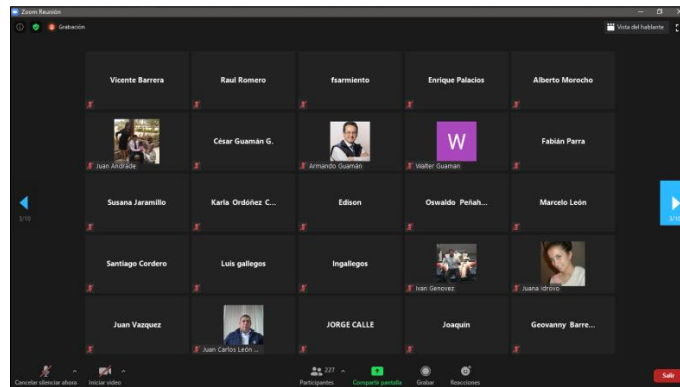
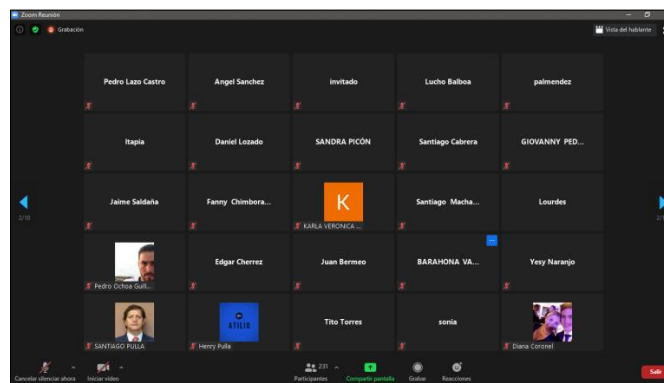
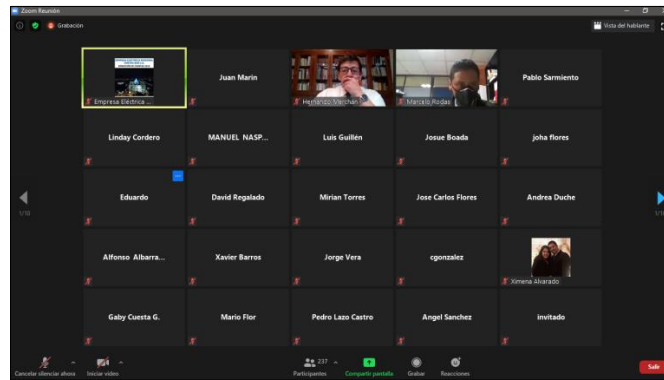
Clasificación

Desague

Reutilización

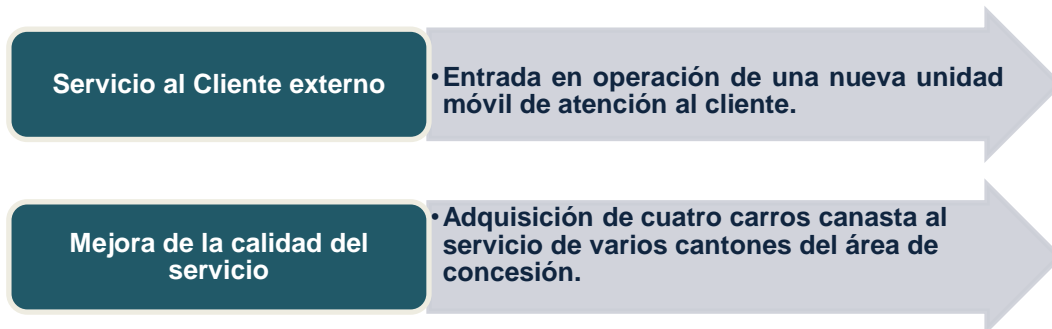
7. REGISTRO DE PARTICIPANTES

Dadas las condiciones actuales y acogiendo las directrices emitidas por el CPCCS, el registro de participantes tuvo necesariamente que realizarse por medio de la constatación de los asistentes en la plataforma Zoom. En el momento de mayor afluencia se llegaron a contabilizar hasta 255 participantes, de los cuales se adjunta una muestra representativa.

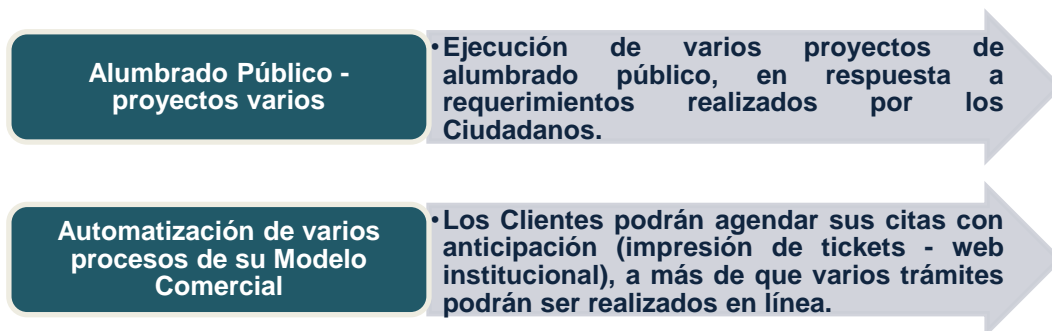


8. COMPROMISOS CON LA CIUDADANÍA

Como resultado del constante compromiso que la Administración de CENTROSUR tiene para con la ciudadanía, se prevé desarrollar las siguientes iniciativas en el año 2020, las cuales se orientan a mejorar los niveles de servicio al cliente, así como la calidad del servicio:



Además, sobre la base de los aportes ciudadanos, recibidos a través del aplicativo para receptor las preguntas, opiniones y sugerencias, la Empresa ha asumido el reto de ejecutar los siguientes proyectos:



9. CONCLUSIONES

Dentro del marco del evento de rendición de cuentas, el grado de participación ciudadana pone en evidencia el gran respaldo de los clientes a las acciones y actividades que esta Empresa Eléctrica realiza, en el cumplimiento de su misión:

“Suministrar el servicio público de energía eléctrica para satisfacer las necesidades de la sociedad, cumpliendo estándares de calidad, con responsabilidad social, ambiental y económica, sobre la base de la gestión del talento humano e implantación de nuevas tecnologías”.

Gracias a las inquietudes y requerimientos planteados, CENTROSUR compromete sus mejores y mayores esfuerzos para satisfacer los compromisos adquiridos y poder así dar solución y respuesta a las necesidades de la comunidad.

ANEXO 1

Zimbra:**juan.marin@centrosur.gob.ec**

Fwd: APOORTE CUIDADANO

De : Rendicion Cuentas 2020 <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

jue., 10 de sept. de 2020 15:36

Asunto : Fwd: APOORTE CUIDADANO**Para :** danielamolnaz@gmail.com

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.,

En respuesta a su consulta, realizada a través de nuestra página web, nos permitimos indicarle sobre el procedimiento para solicitar el servicio de alumbrado público:

- 1.- Presentar un oficio de solicitud dirigido a: Administrador de Agencia, o Director de Distribución, o Director de Dirección Morona Santiago, detallar el alcance de la solicitud, croquis del lugar y teléfono de contacto, con el fin de llevar a cabo una inspección.
- 2.- CENTROSUR realizará la inspección, el diseño e incluirá el referido proyecto en el siguiente ejercicio presupuestario.
- 3.- CENTROSUR informará al solicitante, de manera oficial, sobre el resultado de la inspección, el presupuesto requerido y las alternativas de financiamiento.
- 4.- De contar con el financiamiento requerido se procederá a la construcción del proyecto.

Esperamos haber podido responder a su consulta.

Atentamente,

Dirección de Distribución
CENTROSUR

De: "Informativo" <info136@centrosur.gob.ec>**Para:** "Rendicion de Cuentas" <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>**Enviados:** Viernes, 4 de Septiembre 2020 11:46:28**Asunto:** APOORTE CUIDADANO**Aporte del Ciudadano : DANIELA MOLINA**

Pregunta : LUEGO DE REVISAR NUESTRO INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019, ¿QUÉ CONSULTA O SUGERENCIA DESEA USTED, HACER A LOS REPRESENTANTES DE LA CENTROSUR?.

Repuesta : COMO ES EL TRÁMITE PARA SOLICITAR ALUMBRADO PÚBLICO.

Nombre : DANIELA MOLINA

Cédula : 010 [REDACTED] 22

Email : DANIELAMOLINAZ@GMAIL.COM

Celular : 098 [REDACTED] 27

Zimbra:

juan.marin@centrosur.gob.ec

Re: APORTE CUIDADANO

De : Rendicion Cuentas 2020 <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

jue., 10 de sept. de 2020 15:53

Asunto : Re: APORTE CUIDADANO

Para : patcabrera60@hotmail.com

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.,

En respuesta a su requerimiento realizado, a través de nuestra página web, nos permitimos indicarle lo siguiente:

Se procederá a realizar una inspección, para una posterior elaboración del diseño y asignación del presupuesto requerido para, de ser procedente, contar con una partida presupuestaria para la consecución de este proyecto durante el presente año.

Esperamos haber atendido su consulta.

Atentamente,

Dirección de Distribución
CENTROSUR

De: "Informativo" <info136@centrosur.gob.ec>

Para: "Rendicion de Cuentas" <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

Enviados: Viernes, 4 de Septiembre 2020 19:57:46

Asunto: APORTE CUIDADANO

Aporte del Ciudadano : CARLOS PATRICIO CABRERA CONTRERAS

Pregunta : LUEGO DE REVISAR NUESTRO INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019, ¿QUÉ CONSULTA O SUGERENCIA DESEA USTED, HACER A LOS REPRESENTANTES DE LA CENTROSUR?.

Repuesta : FELICITACIONES POR SER UNA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS QUE SE PREOCUPA DEL BIENESTAR DE LOS CIUDADANOS, EN ESE SENTIDO COMEDIDAMENTE SOLICITO NOS AYUDEN CON LA MEJORA DEL ALUMBRADO PÚBLICO DE LA VÍA PRINCIPAL Y DE LAS VÍAS INTERNAS DE VISTA HERMOSA, EN EL SECTOR DEL COLEGIO AGRONÓMICO SALESIANO EN UZHUPUD, PAUTE.

Nombre : CARLOS PATRICIO CABRERA CONTRERAS

Cédula : 010 [REDACTED] 37

Email : PATCABRERA60@HOTMAIL.COM

Celular : 099 [REDACTED] 63

Zimbra:**juan.marin@centrosur.gob.ec**

Re: APORTE CUIDADANO

De : Rendicion Cuentas 2020 <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

jue., 10 de sept. de 2020 15:57

Asunto : Re: APORTE CUIDADANO**Para :** saritasasp@hotmail.com

Estimado(a) Cliente,

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.,

En respuesta a su requerimiento realizado, a través de nuestra página web, nos permitimos indicarle lo siguiente:

Se procederá a realizar una inspección, para una posterior elaboración del diseño y asignación del presupuesto requerido para, de ser procedente, contar con una partida presupuestaria para la consecución de este proyecto durante el presente año.

Esperamos haber atendido su consulta.

Atentamente,

Dirección de Distribución
CENTROSUR

De: "Informativo" <info136@centrosur.gob.ec>**Para:** "Rendicion de Cuentas" <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>**Enviados:** Viernes, 4 de Septiembre 2020 11:52:18**Asunto:** APORTE CUIDADANO**Aporte del Ciudadano : ZARA ALICIA SALAMEA PALACIOS**

Pregunta : LUEGO DE REVISAR NUESTRO INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019, ¿QUÉ CONSULTA O SUGERENCIA DESEA USTED, HACER A LOS REPRESENTANTES DE LA CENTROSUR?.

Repuesta : FELICITACIONES POR SER UNA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS QUE SE PREOCUPA DEL BIENESTAR DE SUS CIUDADANOS. EN ESE SENTIDO GENTILMENTE SOLICITO NOS AYUDEN EN EL SECTOR DEL COLEGIO AGRONÓMICO SALESIANO, UZHUPUD, PAUTE, CON LA MEJORA DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL DE LA VÍA PRINCIPAL Y DE LAS VÍAS INTERNAS DE VISTA HERMOSA.

Nombre : ZARA ALICIA SALAMEA PALACIOS

Cédula : 010 [REDACTED] 51

Email : SARITASASP@HOTMAIL.COM

Celular : 098 [REDACTED] 79

Zimbra:**juan.marin@centrosur.gob.ec**

Re: APORTE CUIDADANO

De : Rendicion Cuentas 2020 <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

jue., 10 de sept. de 2020 15:59

Asunto : Re: APORTE CUIDADANO**Para :** carloscoronelleon@gmail.com

Estimado(a) Cliente,

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.,

En respuesta a su requerimiento realizado, a través de nuestra página web, nos permitimos indicarle lo siguiente:

Se procederá a realizar una inspección, para una posterior elaboración del diseño y asignación del presupuesto requerido para, de ser procedente, contar con una partida presupuestaria para la consecución de este proyecto durante el presente año.

Esperamos haber atendido su consulta.

Atentamente,

Dirección de Distribución
CENTROSUR

De: "Informativo" <info136@centrosur.gob.ec>**Para:** "Rendicion de Cuentas" <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>**Enviados:** Viernes, 4 de Septiembre 2020 13:32:00**Asunto:** APORTE CUIDADANO**Aporte del Ciudadano : CARLOS CORONEL**

Pregunta : LUEGO DE REVISAR NUESTRO INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019, ¿QUÉ CONSULTA O SUGERENCIA DESEA USTED, HACER A LOS REPRESENTANTES DE LA CENTROSUR?.

Repuesta : FELICITACIONES POR SER UNA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS QUE SE PREOCUPA DEL BIENESTAR DE LOS CIUDADANOS, EN ESE SENTIDO, COMEDIDAMENTE SOLICITO NOS AYUDEN CON LA MEJORA DEL ALUMBRADO PUBLICO DE LA VIA PRINCIPAL Y DE LAS VIAS INTERNAS DE VISTA HERMOSA, EN EL SECTOR DEL COLEGIO AGRONOMICO SALESIANO EN UZHUPUD, PAUTE.

Nombre : CARLOS CORONEL

Cédula : 010[REDACTED]21

Email : CARLOSCORONELLEON@GMAIL.COM

Celular : 098 [REDACTED] 40

Zimbra:**juan.marin@centrosur.gob.ec**

Re: APORTE CUIDADANO

De : Rendicion Cuentas 2020 <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

jue., 10 de sept. de 2020 16:58

Asunto : Re: APORTE CUIDADANO**Para :** rinamorales20@hotmail.com

Estimado(a) Cliente,

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.,

En respuesta a su consulta realizada, a través de nuestra página web, nos permitimos indicarle lo siguiente:

Ambos números corresponden al servicio registrado a nombre de la Cliente SEGARRA MUÑOZ DIGNA, el primero es el número de "Cuenta Contrato" y el segundo corresponde al "Código del Cliente", por lo tanto ambos son correctos. No obstante le recomendamos que, para realizar pagos y cualquier otro tipo de gestión por favor utilice la Cuenta Contrato: 200001936844.

Esperamos haber atendido su consulta.

Atentamente,

Dirección de Distribución
CENTROSUR

De: "Informativo" <info136@centrosur.gob.ec>**Para:** "Rendicion de Cuentas" <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>**Enviados:** Viernes, 4 de Septiembre 2020 12:16:03**Asunto:** APORTE CUIDADANO**Aporte del Ciudadano : DIGNA ESTHELA SEGARRA**

Pregunta : LUEGO DE REVISAR NUESTRO INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019, ¿QUÉ CONSULTA O SUGERENCIA DESEA USTED, HACER A LOS REPRESENTANTES DE LA CENTROSUR?.

Repuesta : EN MI MIS MENSAJES DE FACTURAS ME SALE UN VALOR Y DIFERENTES CÓDIGOS. 200001936844, Y EL OTRO CÓDIGO ES DE 0500289801 CUÁL ES EL CORRECTO GRACIAS.

Nombre : DIGNA ESTHELA SEGARRA

Cédula : 010 [REDACTED] 41

Email : RINAMORALES20@HOTMAIL.COM

Celular : 099 [REDACTED] 84

Zimbra:**juan.marin@centrosur.gob.ec**

Re: APORTE CUIDADANO

De : Rendicion Cuentas 2020 <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

jue., 10 de sept. de 2020 17:02

Asunto : Re: APORTE CUIDADANO**Para :** jose2020maria1@gmail.com

Estimado(a) Cliente,

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.,

En respuesta a su requerimiento realizado, a través de nuestra página web, nos permitimos indicarle lo siguiente:

Se procederá a realizar una inspección, para una posterior elaboración del diseño y asignación del presupuesto requerido para, de ser procedente, contar con una partida presupuestaria para la consecución de este proyecto durante el presente año.

Esperamos haber atendido su consulta.

Atentamente,

Dirección de Distribución
CENTROSUR

De: "Informativo" <info136@centrosur.gob.ec>**Para:** "Rendicion de Cuentas" <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>**Enviados:** Viernes, 4 de Septiembre 2020 20:37:19**Asunto:** APORTE CUIDADANO**Aporte del Ciudadano : JOSE MARÍA OCHOA NAULA**

Pregunta : LUEGO DE REVISAR NUESTRO INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019, ¿QUÉ CONSULTA O SUGERENCIA DESEA USTED, HACER A LOS REPRESENTANTES DE LA CENTROSUR?.

Repuesta : EN LA FORMA MAS COMEDIDA ME PERMITO FELICITAR A LA EMPRESA "CENTRO SUR" POR LA ENTREGA Y PATRIOTISMO HACIA LA CIUDADANIA Y EN RAZÓN DE SU HUMANISMO Y METAS DE SERVICIO, SOLICITO SE SIRVAN AYUDARNOS CON LA MEJORA DEL ALUMBRADO PUBLICO DELA VÍA PRINCIPAL Y DE LAS VÍAS INTERNAS DE LA CIUDADELA "VISTA HERMOSA" DE LA PARROQUIA UZHUPUD - PAUTE.

Nombre : JOSE MARÍA OCHOA NAULA

Cédula : 010 [REDACTED] 43

Email : JOSE2020MARIA1@GMAIL.COM

Celular : 099 [REDACTED] 51

Zimbra:**juan.marin@centrosur.gob.ec**

Re: APORTE CUIDADANO

De : Rendicion Cuentas 2020 <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

vie., 11 de sept. de 2020 15:23

Asunto : Re: APORTE CUIDADANO**Para :** diego guanuchi0405 <diego.guanuchi0405@gmail.com>

Estimado(a) Cliente,

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.,

En respuesta a su consulta realizada, a través de nuestra página web, en referencia a la facilidad de realizar los pagos por concepto de energía eléctrica, nos permitimos indicarle que, para su comodidad, tenemos varios puntos de pago de forma presencial, cuyas direcciones las puede encontrar en nuestra página web www.centrosur.gob.ec. Adicionalmente, contamos con el servicio de pagos en línea, al cual usted puede acceder a través del siguiente link:

<https://www.centrosur.gob.ec/pagos-en-linea/>:

Esperamos haber atendido su consulta.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

De: "Informativo" <info136@centrosur.gob.ec>**Para:** "Rendicion de Cuentas" <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>**Enviados:** Domingo, 6 de Septiembre 2020 20:19:31**Asunto:** APORTE CUIDADANO**Aporte del Ciudadano : TINOCO SEGURA ANDRES TEOFILO**

Pregunta : LUEGO DE REVISAR NUESTRO INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019, ¿QUÉ CONSULTA O SUGERENCIA DESEA USTED, HACER A LOS REPRESENTANTES DE LA CENTROSUR?.

Repuesta : PAGO DE LA LUZ

Nombre : TINOCO SEGURA ANDRES TEOFILO

Cédula : 010 [REDACTED] 75

Email : DIEGO.GUANUCHI0405@GMAIL.COM

Celular : 091 [REDACTED] 33

Zimbra:**juan.marin@centrosur.gob.ec**

Re: APOORTE CUIDADANO

De : Rendicion Cuentas 2020 <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

vie., 11 de sept. de 2020 15:28

Asunto : Re: APOORTE CUIDADANO**Para :** gabi alexa1998 <gabi.alex1998@gmail.com>

Estimado(a) Cliente,

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.,

En respuesta a su consulta realizada, a través de nuestra página web, nos permitimos indicarle lo siguiente:

Un valor registrado en negativo en una factura de pago, con seguridad corresponde a un saldo a favor del Cliente. En este sentido, de usted requerir mayores detalles por favor remítanos, por este medio, el número de la cuenta contrato y con gusto revisaremos su caso, con la finalidad de determinar las razones por las cuales se registran valores en negativo en su factura.

Esperamos haber atendido su consulta.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

De: "Informativo" <info136@centrosur.gob.ec>**Para:** "Rendicion de Cuentas" <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>**Enviados:** Domingo, 6 de Septiembre 2020 5:03:03**Asunto:** APOORTE CUIDADANO**Aporte del Ciudadano : LIBIA ESPERANZA**

Pregunta : LUEGO DE REVISAR NUESTRO INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019, ¿QUÉ CONSULTA O SUGERENCIA DESEA USTED, HACER A LOS REPRESENTANTES DE LA CENTROSUR?.

Repuesta : PORQUE ME SALE UN VALOR A PAGAR CON UN SIGNO DE - MENOS

Nombre : LIBIA ESPERANZA

Cédula : 010 [REDACTED] 44

Email : GABI.ALEXA1998@GMAIL.COM

Celular : 090 [REDACTED] 22

Zimbra:

juan.marin@centrosur.gob.ec

Re: APORTE CUIDADANO

De : Rendicion Cuentas 2020 <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

vie., 11 de sept. de 2020 15:40

Asunto : Re: APORTE CUIDADANO

Para : chikano21@hotmail.com

Estimado(a) Cliente,

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.,

En respuesta a su consulta realizada, a través de nuestra página web, nos permitimos indicarle lo siguiente:

Efectivamente, le agradeceríamos nos ayude con la actualización de su información, en persona, en las oficinas de Servicio al Cliente, en cualquiera de nuestras agencias u oficinas. Por favor acercarse con el original y copia de su cédula y certificado de votación.

Si le resulta más cómodo, usted podría agendar previamente una cita con el Ing. Giovanni Mosquera - Director de Comercialización y acercarse a la oficina matriz (Av. Max Uhle y Pumapungo, esquina) a la hora acordada y con la documentación antes descrita.

Esperamos haber atendido su consulta.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

De: "Informativo" <info136@centrosur.gob.ec>

Para: "Rendicion de Cuentas" <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

Enviados: Sábado, 5 de Septiembre 2020 13:23:23

Asunto: APORTE CUIDADANO

Aporte del Ciudadano : CELIA VIERA MENENDEZ

Pregunta : LUEGO DE REVISAR NUESTRO INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019, ¿QUÉ CONSULTA O SUGERENCIA DESEA USTED, HACER A LOS REPRESENTANTES DE LA CENTROSUR?.

Repuesta : OK SI X KE TENGO UN PROBLEMA CON LA CEDULA K ESTA EQUIVOCADO 2 NÚMEROS MI PLANILLA HAY KE ACTUALISARLA

Nombre : CELIA VIERA MENENDEZ

Cédula : 092 [REDACTED] 86

Email : CHIKANO21@HOTMAIL.COM

Celular : 098 [REDACTED] 97

Zimbra:**juan.marin@centrosur.gob.ec**

Fwd: APOORTE CUIDADANO

De : Rendicion Cuentas 2020 <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

mar., 15 de sept. de 2020 08:29

Asunto : Fwd: APOORTE CUIDADANO**Para :** warionv@gmail.com

Estimado(a) Cliente,

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.,

En respuesta a su consulta realizada, a través de nuestra página web, nos permitimos indicarle lo siguiente:

Sería importante que, por este medio, por favor nos remita su número de "Cuenta contrato" y, de ser posible, el detalle del mensaje de error que le aparece en su pantalla cuando ha intentado realizar su pago a través de la plataforma informática del Banco Pichincha.

De todas maneras hemos averiguado con los funcionarios encargados en el referido Banco, quienes nos han indicado que no han tenido reportes sobre inconvenientes presentados con su plataforma de pagos. Adicionalmente, le recomendaríamos utilizar la plataforma "Payphone" para que, mediante su tarjeta de débito del Banco Pichincha, pueda realizar sus pagos sin contratiempos.

Finalmente, nos permitimos indicarle que para su comodidad ya contamos con el servicio de pagos en línea, a través de un botón de pagos disponible en nuestra página web, al cual usted puede acceder a través del siguiente link:

[https://www.centrosur.gob.ec/pagos-en-linea/:](https://www.centrosur.gob.ec/pagos-en-linea/)

Esperamos haber atendido su consulta.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

De: "Informativo" <info136@centrosur.gob.ec>**Para:** "Rendicion de Cuentas" <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>**Enviados:** Lunes, 7 de Septiembre 2020 11:44:29**Asunto:** APOORTE CUIDADANO**Aporte del Ciudadano : MARIO NAVAS**

Pregunta : LUEGO DE REVISAR NUESTRO INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019, ¿QUÉ CONSULTA O SUGERENCIA DESEA USTED, HACER A LOS REPRESENTANTES DE LA CENTROSUR?.

Repuesta : ESTOY TRATANDO DE PAGAR UNA FACTURA VENCIDA POR BANCO PICHINCHA, SE ME ACUMUL'O DE DOS MESES. NO ME ESTA DEJANDO PAGAR, YA

VOY VARIOS INTENTOS EN DIAS DIFERENTES. ME PUEDE AYUDAR CON UN
M'ETODO DE PAGO QUE NO IMPLIQUE EL ACERCARME A LA AGENCIA.

Nombre : MARIO NAVAS

Cédula : 060 [REDACTED] 37

Email : WARIONV@GMAIL.COM

Celular : 099 [REDACTED] 18

Zimbra:**juan.marin@centrosur.gob.ec**

Re: APORTE CUIDADANO

De : Rendicion Cuentas 2020 <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

mar., 15 de sept. de 2020 15:33

Asunto : Re: APORTE CUIDADANO**Para :** pao pizarro94 <pao_pizarro94@hotmail.com>

Estimado(a) Cliente,

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.,

En respuesta a su consulta realizada, a través de nuestra página web, nos permitimos indicarle lo siguiente:

Como parte del proceso de definición e implementación del nuevo modelo comercial de CENTROSUR, se ha considerado la automatización de varios procesos y procedimientos relacionados con la "atención al cliente". Es así que, a partir de un criterio de omnicanalidad, la Empresa podrá brindar a sus Clientes soluciones óptimas y oportunas a sus peticiones, quejas o reclamos, mediante de varias formas, sin que se requiera de la presencia física del Cliente. Entre las nuevas herramientas tecnológicas, disponibles para la Ciudadanía, se pueden señalar las siguientes:

Cita previa – agendamiento, mediante la impresión de tickets en la página web.

Chatbot disponible en la página web organizacional y en redes sociales.

Evolución de la actual página web hacia un modelo transaccional en línea, que garantice la interacción con los Clientes.

Varias opciones disponibles para pagos en línea.

Sistema Automático de Atención de Llamadas - Centro de Contacto al número 136.

Esperamos haber atendido su consulta.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

De: "Informativo" <info136@centrosur.gob.ec>**Para:** "Rendicion de Cuentas" <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>**Enviados:** Martes, 8 de Septiembre 2020 12:50:56**Asunto:** APORTE CUIDADANO**Aporte del Ciudadano : PAOLA PIZARRO**

Pregunta : LUEGO DE REVISAR NUESTRO INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019, ¿QUÉ CONSULTA O SUGERENCIA DESEA USTED, HACER A LOS REPRESENTANTES DE LA CENTROSUR?.

Repuesta : BUENAS TARDES, DESEARÍA CONOCER ¿CÓMO REALIZARÁN EL MANEJO RESPECTO A LA ATENCIÓN AL CLIENTE? PARA QUE DISMINUIR TIEMPOS DE ESPERA PARA SOLUCIONAR NUESTRAS INQUIETUDES... COMO UN APORTE SERÍA LO IDEAL EMITIR DE TICKETS ONLINE DE ACUERDO A UN HORARIO PARA

LAS PERSONAS QUE MANEJAMOS CON MAYOR FACILIDAD LA TECNOLOGÍA.
MUCHAS GRACIAS

Nombre : PAOLA PIZARRO

Cédula : 010 [REDACTED] 15

Email : PAO_PIZARRO94@HOTMAIL.COM

Celular : 098 [REDACTED] 42

Zimbra:**juan.marin@centrosur.gob.ec**

Re: APORTE CUIDADANO

De : Rendicion Cuentas 2020 <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

mar., 15 de sept. de 2020 15:35

Asunto : Re: APORTE CUIDADANO**Para :** vero alexandra94 <vero_alexandra94@hotmail.com>

Estimado(a) Cliente,

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.,

En respuesta a su consulta realizada, a través de nuestra página web, nos permitimos indicarle lo siguiente:

Como parte del proceso de definición e implementación del nuevo modelo comercial de CENTROSUR, se ha considerado la automatización de varios procesos y procedimientos relacionados con la "atención al cliente". Es así que, a partir de un criterio de omnicanalidad, la Empresa podrá brindar a sus Clientes soluciones óptimas y oportunas a sus peticiones, quejas o reclamos, mediante de varias formas, sin que se requiera de la presencia física del Cliente. Entre las nuevas herramientas tecnológicas, disponibles para la Ciudadanía, se pueden señalar las siguientes:

Cita previa – agendamiento, mediante la impresión de tickets en la página web.

Chatbot disponible en la página web organizacional y en redes sociales.

Evolución de la actual página web hacia un modelo transaccional en línea, que garantice la interacción con los Clientes.

Varias opciones disponibles para pagos en línea.

Sistema Automático de Atención de Llamadas - Centro de Contacto al número 136.

Esperamos haber atendido su consulta.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

De: "Informativo" <info136@centrosur.gob.ec>**Para:** "Rendicion de Cuentas" <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>**Enviados:** Martes, 8 de Septiembre 2020 14:13:12**Asunto:** APORTE CUIDADANO**Aporte del Ciudadano : VERÓNICA PADILLA**

Pregunta : LUEGO DE REVISAR NUESTRO INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019, ¿QUÉ CONSULTA O SUGERENCIA DESEA USTED, HACER A LOS REPRESENTANTES DE LA CENTROSUR?.

Repuesta : EN RELACIÓN CON LA AGLOMERACIÓN DE PERSONAS AL MOMENTO DE REALIZAR TRÁMITES DE FORMA PRESENCIAL, HABRÍA LA POSIBILIDAD DE ADECUAR UN GENERADOR DE TURNOS WEB, QUE PERMITA ESTABLECER UNA HORA FIJADA, A LA CUAL ACUDIR PARA SER ATENDIDO POR UN TRÁMITE

PREVIAMENTE SELECCIONADO?

Nombre : VERÓNICA PADILLA

Cédula : 010 [REDACTED] 38

Email : VERO_ALEXANDRA94@HOTMAIL.COM

Celular : 098 [REDACTED] 33

Zimbra:**juan.marin@centrosur.gob.ec**

Re: APORTE CUIDADANO

De : Rendicion Cuentas 2020 <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>

mar., 15 de sept. de 2020 15:36

Asunto : Re: APORTE CUIDADANO**Para :** mariaj.montalvop <mariaj.montalvop@ucuenca.edu.ec>

Estimado(a) Cliente,

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.,

En respuesta a su consulta realizada, a través de nuestra página web, nos permitimos indicarle lo siguiente:

Como parte del proceso de definición e implementación del nuevo modelo comercial de CENTROSUR, se ha considerado la automatización de varios procesos y procedimientos relacionados con la "atención al cliente". Es así que, a partir de un criterio de omnicanalidad, la Empresa podrá brindar a sus Clientes soluciones óptimas y oportunas a sus peticiones, quejas o reclamos, mediante de varias formas, sin que se requiera de la presencia física del Cliente. Entre las nuevas herramientas tecnológicas, disponibles para la Ciudadanía, se pueden señalar las siguientes:

Cita previa – agendamiento, mediante la impresión de tickets en la página web.

Chatbot disponible en la página web organizacional y en redes sociales.

Evolución de la actual página web hacia un modelo transaccional en línea, que garantice la interacción con los Clientes.

Varias opciones disponibles para pagos en línea.

Sistema Automático de Atención de Llamadas - Centro de Contacto al número 136.

Esperamos haber atendido su consulta.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

De: "Informativo" <info136@centrosur.gob.ec>**Para:** "Rendicion de Cuentas" <rendicion.cuentas@centrosur.gob.ec>**Enviados:** Miércoles, 9 de Septiembre 2020 15:09:45**Asunto:** APORTE CUIDADANO**Aporte del Ciudadano : MARÍA JOSÉ MONTALVO PINOS**

Pregunta : LUEGO DE REVISAR NUESTRO INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019, ¿QUÉ CONSULTA O SUGERENCIA DESEA USTED, HACER A LOS REPRESENTANTES DE LA CENTROSUR?.

Repuesta : 1. EN CASO DE EXISTIR AGLOMERACIÓN DE CLIENTES EN LAS INSTALACIONES, ¿QUÉ MEDIDA DE BIOSEGURIDAD TIENE IMPLEMENTADO LA EMPRESA? 2. ¿LA EMPRESA HA CONSIDERADO IMPLEMENTAR UNA PLATAFORMA DIGITAL PARA GESTIONES CLIENTE-EMPRESA?

Nombre : MARÍA JOSÉ MONTALVO PINOS

Cédula : 030 [REDACTED] 12

Email : MARIAJ.MONTALVOP@UCUENCA.EDU.EC

Celular : 099 [REDACTED] 62
