

## **INFORME DEL EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EJERCICIO ECONÓMICO AÑO 2021**

### **EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A. CUENCA, MARZO 2022**

#### **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**

Cumpliendo con lo dispuesto por la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social y consciente de que rendir cuentas a la ciudadanía es un deber cívico, político y ciudadano, a través del cual se logra mejorar la gestión de la organización, transparentar la información de las instituciones, generar una relación entre las instituciones, el Estado y la ciudadanía; la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C. A., realizó su Acto Público de Rendición de Cuentas, correspondiente a su gestión desarrollada durante el año 2021.

La presentación estuvo presidida por el Presidente Ejecutivo ingeniero Wilson Núñez L., y contó con la participación de los señores Directores de Comercialización, Distribución y Planificación, tal como se detalla más adelante. En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución N° CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 y su Reglamento, el Evento ante la ciudadanía se realizó de manera virtual y en vivo, a través de las plataformas Zoom y Facebook Live, contando con la participación de varias autoridades, funcionarios y la ciudadanía en general.

#### **3. PARTICIPANTES**

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 de los aplicativos para reuniones en línea Zoom y Facebook Live, desde el edificio matriz de la Empresa, ubicado en la Av. Max Uhle s/n y Pumapungo, en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, el día jueves 24 de marzo de 2022, desde las 10h30.

Contó con la participación de los señores 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 las plataformas virtuales utilizadas en el evento, se contabilizó un total de 368 asistentes que participaron en todo el acto.

#### 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 2021, el cual se puede resumir, de manera general, en los siguientes pasos:

1. Con 10 días de anticipación a la realización del Evento Público de Rendición de Cuentas, a través de los canales virtuales disponibles, se realizó a la ciudadanía la siguiente consulta previa:

*“Consulta Pública: Sobre qué temas, usted considera, CENTROSUR debería rendir cuentas a la Ciudadanía?”*



Hasta el día de la realización del Evento no se receptaron temas sugeridos por parte de los ciudadanos.



- La invitación al evento de rendición de cuentas se realizó a través de la página web institucional ([www.centrosur.gob.ec](http://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.



- Conforme lo señalado anteriormente, la transmisión del informe de rendición de cuentas fue en vivo y contó con las intervenciones del Presidente Ejecutivo, Ing. Wilson Núñez L. y de los Directores de Comercialización, Ing. Marco Toledo O.; Distribución, Ing. Enrique Molina A. y Planificación, Ing. Heriberto Idrovo A., quienes expusieron a la ciudadanía un resumen sobre los principales logros por objetivo estratégico alcanzados durante el ejercicio económico del año 2021.



4. Inmediatamente luego del evento virtual se realizó la difusión de un link, disponible en la página web institucional, a través del cual los ciudadanos asistentes, pudieron formular sus preguntas e inquietudes.



El referido link estuvo disponible por un período superior a los 20 días. A través de este se receptaron un total de 4 consultas, las cuales fueron solventadas por escrito, a los correos electrónicos registrados por los ciudadanos, en el referido aplicativo.

Un detalle de las consultas realizadas y las respuestas de CENTROSUR se presenta en el Anexo 1 del presente informe.

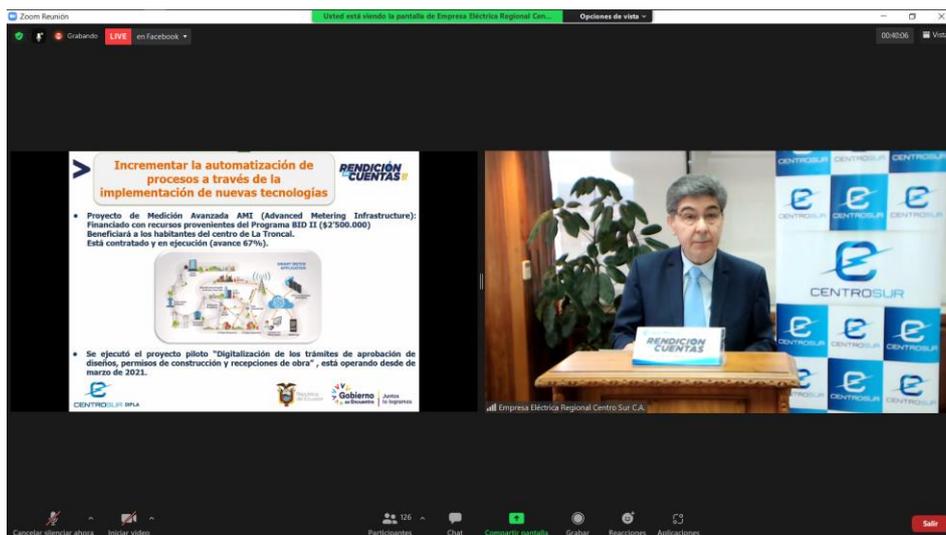
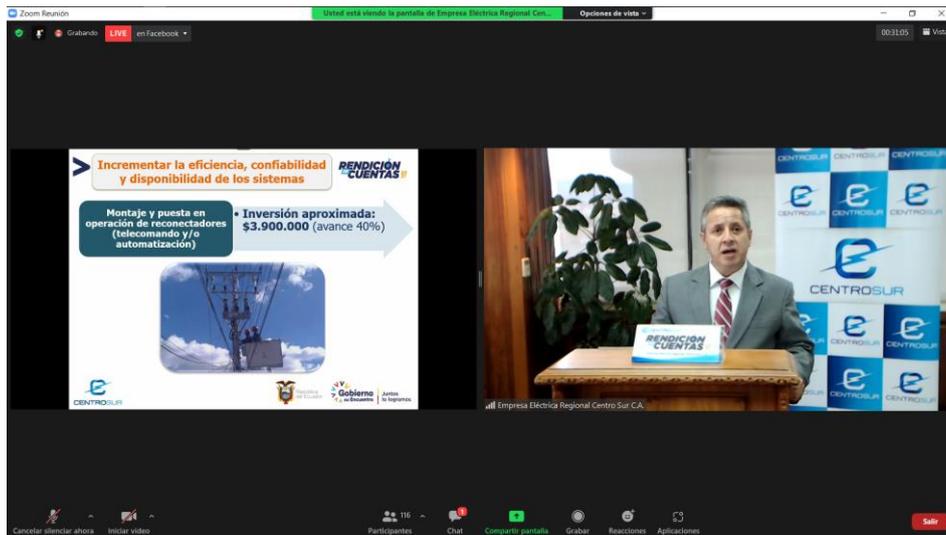
## 5. RESUMEN DE APORTES CIUDADANOS

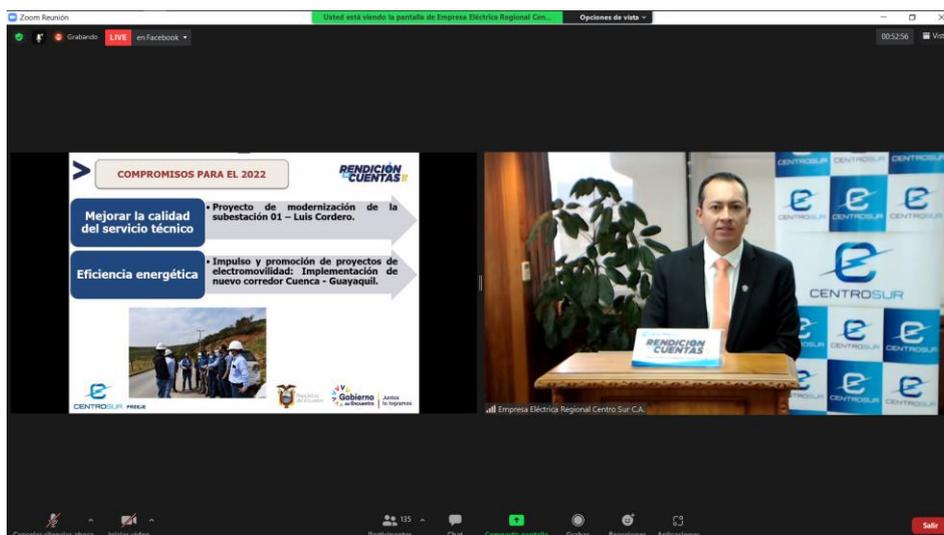
Sobre la base de la metodología de participación ciudadana definida, la Empresa recibió cuatro consultas, relacionadas a planillas de energía, métodos y puntos de pago y consulta (Anexo 1).

## 6. REPOSITORIO FOTOGRÁFICO



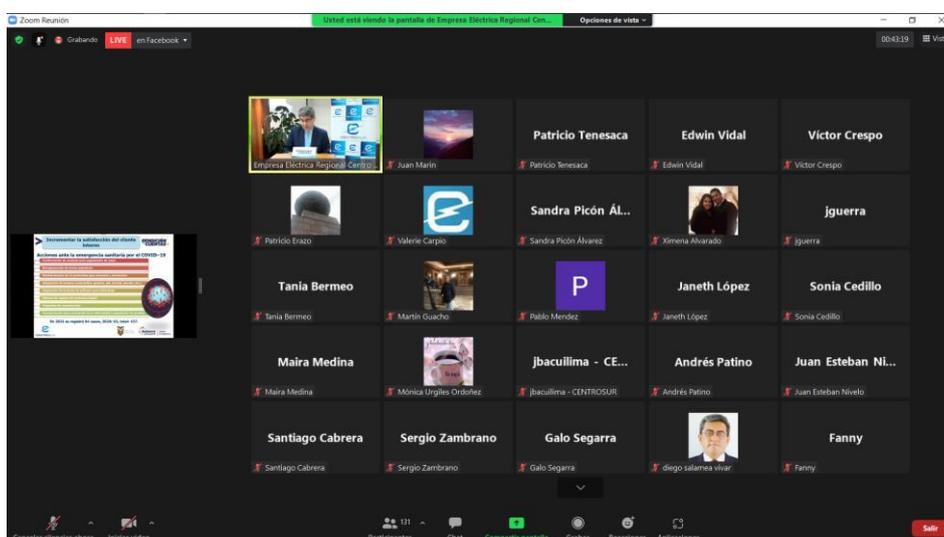






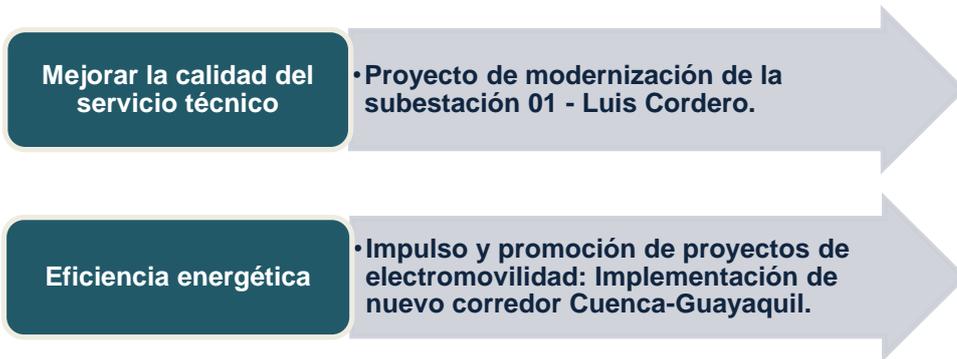
## 7. REGISTRO DE PARTICIPANTES

Dadas las características y condiciones de realización del evento, el registro de participantes tuvo necesariamente que realizarse por medio de la constatación de los asistentes en la plataforma Zoom y Facebook Live. En el momento de mayor afluencia se llegaron a contabilizar hasta 368 participantes, al sumar los dos medios utilizados.



## 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 2021, las cuales se orientan a mejorar los niveles de servicio al cliente, así como la calidad del servicio:



## 9. CONCLUSIONES

Dentro del marco del Evento de Rendición de Cuentas 2021, 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”.*

La 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.

Dirección de Planificación  
Marzo 2022

## ANEXO 1

### a.- Link de consulta previa

#### **Respuestas a temas propuestos por clientes durante la consulta previa realizada al Evento de Rendición de Cuentas 2021 ante la ciudadanía**

##### **Antecedentes**

En cumplimiento de lo dispuesto por el Consejo de participación Ciudadana y Control Social – CPCCS, con 10 días de anticipación a la realización de Evento Público de Rendición de Cuentas, a través de los canales virtuales disponibles (página web organizacional y redes sociales), hemos realizado la siguiente consulta a la ciudadanía:

**“Luego de haber revisado nuestro Informe de Rendición de Cuentas 2020, ¿sobre qué otros temas, usted considera, CENTROSUR debería rendir cuentas a la Ciudadanía?”.**

##### **Temas propuestos por los ciudadanos y respuestas remitidas por CENTROSUR**

Hasta el jueves 24 de marzo de 2022 no se registró la recepción de ningún aporte o tema propuesto por la ciudadanía para que sea considerado y atendido durante el Evento de Rendición de Cuentas ante la ciudadanía.

### b.- Link para preguntas e inquietudes

#### **Respuestas a las preguntas e inquietudes formuladas por varios clientes, luego del Evento Virtual de Rendición de Cuentas 2021 ante la ciudadanía**

##### **Antecedentes**

Inmediatamente luego de cumplir con el desarrollo del Evento virtual y en vivo de Rendición de Cuentas 2021, se realizó la difusión, a través de la página web institucional y las redes sociales, de un link de acceso para que los ciudadanos nos pudieran hacer llegar sus preguntas e inquietudes:

**¿Luego de revisar nuestro Informe de Rendición de Cuentas 2020, ¿qué consulta o sugerencia desea usted hacer a los representantes de CENTROSUR?**

Este aplicativo estuvo disponible en la web institucional por un período superior a los 20 días.

A continuación se presenta un resumen de las consultas recibidas y las respuestas que fueron remitidas a los ciudadanos, vía correo electrónico:

##### **Consulta 1 (24 de marzo de 2022)**

**Nombre del ciudadano: JAIME RIGOBERTO VERDUGO FLORES**

**Email: [jaimerigoberto@hotmail.com](mailto:jaimerigoberto@hotmail.com)**

**Tema consultado: “Buenas tardes tengo una inquietud el porque me cobran de dos mes de la luz si cada mes voy a cancelar q es lo q esta pasando porque el mes anterior me cobraron 23,56 tal mi dotpresa q voy a cancelar hoy y me cobran 47,49 me puede explicar por favor q es lo q esta pasando”.**

Respuesta:

Estimada Sr. Jaime Verdugo

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

En respuesta a su consulta, estamos gustosos de informarle que la planilla mensual, por concepto de consumo eléctrico, puede ser consultada a través de nuestra página web institucional [www.centrosur.gob.ec](http://www.centrosur.gob.ec) (servicios en línea), [redes sociales \(facebook, twitter y whatsApp\)](#) o mediante una llamada telefónica al número 136, en donde uno de nuestros Agentes del Centro de Contacto podrá solventar todas sus inquietudes en este sentido.

Para todos los canales de consulta, lo único que necesitará será su número de cuenta contrato, número que también puede ser consultado en la misma web con su número de cédula.

Finalmente indicarle que en el transcurso de la siguiente semana un Agente del Centro de Contacto se pondrá en contacto con usted.

Atentamente,

Dirección de Comercialización  
CENTROSUR

**Consulta 2 (25 de marzo de 2022)**  
**Nombre del ciudadano: ESTEFANIA AUCAPIÑA**  
**Email: estefania.aucapina.2012@gmail.com**

**Tema consultado: “Planilla de luz”.**

Respuesta:

Estimado Sra. / Srta. Estefanía Aucapiña,

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

En respuesta a su consulta, estamos gustosos de informarle que la planilla mensual, por concepto de consumo eléctrico, puede ser consultada a través de nuestra página web institucional [www.centrosur.gob.ec](http://www.centrosur.gob.ec) (servicios en línea), [redes sociales \(facebook, twitter y whatsApp\)](#) o mediante una llamada telefónica al número 136, en donde uno de nuestros Agentes del Centro de Contacto podrá solventar todas sus inquietudes en este sentido.

Para todos los canales de consulta, lo único que necesitará será su número de cuenta contrato, número que también puede ser consultado en la misma web con su número de cédula.

Atentamente,

Dirección de Comercialización  
CENTROSUR

**Consulta 3 (26 de marzo de 2022)**  
**Nombre del ciudadano: LUIS MONTESDEOCA**  
**Email: luisfmontesdeoca@hotmail.com**

**Tema consultado: “Planillas de luz”.**

Respuesta:

Estimado Sr. Luis Montesdeoca

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

En respuesta a su consulta, estamos gustosos de informarle que la planilla mensual, por concepto de consumo eléctrico, puede ser consultada a través de nuestra página web institucional [www.centrosur.gob.ec](http://www.centrosur.gob.ec) (servicios en línea), [redes sociales \(facebook, twitter y whatsapp\)](#) o mediante una llamada telefónica al número 136, en donde uno de nuestros Agentes del Centro de Contacto podrá solventar todas sus inquietudes en este sentido.

Para todos los canales de consulta, lo único que necesitará será su número de cuenta contrato, número que también puede ser consultado en la misma web con su número de cédula.

Atentamente,

Dirección de Comercialización  
CENTROSUR

**Consulta 4 (30 de marzo de 2022)**  
**Nombre del ciudadano: DIEGO ALVARO**  
**Email: diegooranchi@hotmail.com**

**Tema consultado: “Ayudame a saver mi pago de luz”.**

Respuesta:

Estimado Sr. Diego Álvaro,

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

En respuesta a su consulta, estamos gustosos de informarle que la planilla mensual, por concepto de consumo eléctrico, puede ser consultada a través de nuestra página web institucional [www.centrosur.gob.ec](http://www.centrosur.gob.ec) (servicios en línea), redes sociales (facebook, twitter y whatsApp) o mediante una llamada telefónica al número 136, en donde uno de nuestros Agentes del Centro de Contacto podrá solventar todas sus inquietudes en este sentido.

Para todos los canales de consulta, lo único que necesitará será su número de cuenta contrato, número que también puede ser consultado en la misma web con su número de cédula.

Atentamente,

Dirección de Comercialización  
CENTROSUR

/2022-4-22