

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2024

Antecedentes

Con fecha 14 de marzo de 2024, la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A –Centrosur en cumplimiento a lo que se establece en el Reglamento de Rendición de Cuentas según se dispone en la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social – CPCCS, realizó el evento de deliberación pública referente al Proceso de Rendición de Cuentas correspondiente al año fiscal 2023. Espacio en el que, luego de consolidar las preguntas, inquietudes y requerimientos de la ciudadanía, se compromete a cumplir con los siguientes compromisos, durante el ejercicio económico 2024:

1. Migración a Luminarias Led en el Centro Histórico del cantón Cuenca - etapa 2.
2. Empezar en una campaña de promoción y socialización de los canales digitales, disponibles para servicios en línea, a fin de fortalecer los niveles de relacionamiento con nuestros Clientes.
3. Ejecutar un plan piloto de Alumbrado Público, que utiliza una fuente de energía solar, como un proyecto de responsabilidad socio ambiental.

Cumplimiento de compromisos

1. Migración a Luminarias Led en el Centro Histórico del cantón Cuenca - etapa 2.

En cumplimiento del compromiso, la migración a luminarias con tecnología led se consideró en la Planificación Operativa Anual del año 2024; para lo cual, con fecha 31 de mayo de 2024, una vez autorizado por la máxima autoridad de la Institución, se carga en el sistema nacional de contratación pública el proceso “CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO CALIDAD EN EL CANTÓN CUENCA PAQUETE 4-Z10-2024”. Sin embargo, debido a factores climáticos que causaron el estiaje y crisis en el sector energético del país y con la finalidad de cubrir otras áreas de mayor complejidad para la prestación eficiente del servicio eléctrico, se dispone la suspensión del proyecto que a la fecha estaba siendo gestionado en el portal de compras públicas, para lo cual se realiza el trámite respectivo de declaratoria de proceso desierto.

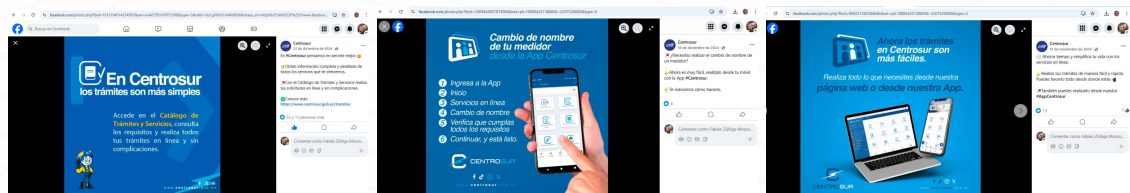
2. Emprender en una campaña de promoción y socialización de los canales digitales, disponibles para servicios en línea, a fin de fortalecer los niveles de relacionamiento con nuestros clientes.

Durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2024, la Centrosur llevó a cabo de manera constante diversas acciones de promoción y socialización orientadas a fomentar el uso de los canales virtuales disponibles para la atención al cliente. Estas iniciativas tuvieron como objetivo principal, facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Empresa Eléctrica, brindando alternativas digitales eficientes, seguras y accesibles, que permitan a los usuarios realizar consultas, pagos, trámites y gestiones sin necesidad de acudir presencialmente a las oficinas. La estrategia comunicacional incluyó la difusión en redes sociales, página web institucional y puntos de atención física, contribuyendo al fortalecimiento del relacionamiento digital con los clientes y a la modernización de los procesos de atención ciudadana.

Promoción de servicios a través de la plataforma web:



Promoción de servicios a través de redes sociales virtuales:



Durante el año 2024, se evidenció un notable crecimiento en el uso de los canales de comunicación virtual que ofrece Centrosur, como resultado de una estrategia sostenida de difusión y fortalecimiento de sus servicios digitales. Este incremento no solo refleja una mayor interacción entre la ciudadanía y la institución a través de medios digitales, sino que también demuestra una evolución en la cultura organizacional y en las prácticas de atención al cliente, orientadas hacia la eficiencia, accesibilidad y modernización.

Así también, se registró un aumento significativo en la gestión y resolución de trámites mediante plataformas virtuales, lo que representa un avance importante en términos de transformación digital y optimización de recursos tanto para la Empresa como para los usuarios.

A través de canales virtuales, en el periodo fiscal 2024 se gestionaron procesos de atención al clientes mediante alternativas 24/7 de línea telefónica (136), redes sociales, página web, correo electrónico y WhatsApp:

- 772.360 requerimientos atendidos, 38,55% más que en 2023.
- 52,37% resueltos vía voz; 47,63% vía canales virtuales.
- Nivel de atención: 90,75%, con tasa de abandono del 9,25%.
- 75,49% de clientes atendidos en menos de 20 segundos, superando el estándar NSB 80/20.

Cifras que evidencian la creciente confianza de los usuarios en estos canales y el impacto positivo de las acciones institucionales orientadas a fomentar su uso. Este resultado reafirma el compromiso de Centrosur con la innovación y la mejora continua en la calidad de sus servicios.

3. Ejecutar un proyecto piloto de instalación de luminarias solares como una iniciativa de responsabilidad socioambiental y promoción de energías limpias en el sistema de alumbrado público.

Con la finalidad de generar estrategias para la mitigación del impacto ambiental que en las diferentes actividades que genera la Centrosur en su afán de brindar un servicio eficiente de energía eléctrica a la ciudadanía. Así también, en cumplimiento de los compromisos asumidos en el procesos de Rendición de Cuentas correspondiente al año 2023, se han implementado proyectos con tecnologías sostenibles, para lo cual, se ha desarrollado un plan piloto de alumbrado público que utiliza luminarias LED solares "ALL IN ONE". Estas luminarias están equipadas con paneles fotovoltaicos y baterías integradas, capaces de captar y almacenar energía solar durante el día para proporcionar una iluminación eficiente y sostenible en espacios públicos durante la noche.

Este tipo de alumbrado público con luminarias led, al no estar conectados a la red eléctrica no genera emisiones de CO2 durante su vida útil. Por lo tanto, es una estrategia amigable con el ambiente puesto que ayuda a mitigar el cambio climático mediante la reducción de emisiones de CO2. Así también, representa una solución innovadora al déficit energético que enfrenta el país, especialmente durante los periodos de estiaje.



El plan piloto se ejecutó en los cantones Cuenca, Pucará, Paute, Gualaceo, Limón Indanza y San Juan Bosco con alrededor de 100 luminarias instaladas.

Conclusión

La Centrosur logró avances importantes durante 2024 en el cumplimiento de compromisos estratégicos alineados con la sostenibilidad, eficiencia energética y transformación digital. Así también, en cumplimiento de los acuerdos y compromisos generados en el evento de Rendición de Cuentas correspondiente al año 2023. Los proyectos de alumbrado público mediante fuentes de energía solar fueron ejecutados de manera satisfactoria. La campaña de canales digitales fortaleció la comunicación y gestión de servicios con nuestros clientes.

Elaboración

Ing. David Vázquez
**Jefe de Gestión Ambiental,
Centrosur**