



*EL NUEVO*  
**ECUADOR**

Agencia de Regulación y  
Control de Electricidad

# **INFORME DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ARCONEL DE AGOSTO A NOVIEMBRE DE 2024**

**Diciembre 2024**

## CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES .....	3
2.	ACCIONES REVELANTES: .....	4
3.	RESULTADOS EVALUADOS: .....	5
4.	Conclusiones .....	9
5.	Firmas de Responsabilidad.....	9

## 1. ANTECEDENTES

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1036 de 06 de mayo de 2020, se dispuso la fusión de la Agencia de Regulación y Control Minero, la Agencia de Regulación y Control de Electricidad y la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos en una sola entidad, denominada “Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos No Renovables”.

En el artículo 2 del referido Decreto Ejecutivo, manifiesta: *“Una vez concluido el proceso de fusión, todas las atribuciones, funciones, programas, proyectos, representaciones y delegaciones constantes en leyes, decretos, reglamentos y demás normativa vigente que le correspondían a la Agencia de Regulación y Control Minero, a la Agencia de Regulación y Control de Electricidad y a la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos, serán asumidas por la “Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables”.*

En este contexto, la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables – ARCERNNR inició su operatividad, a partir del 01 de julio de 2020.

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 256 de 08 de mayo de 2024, en su artículo 1, se decretó: *“Escindir la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCERNNR), y crear las nuevas agencias: i) “Agencia de Regulación y Control Minero, ARCOM”; ii) “Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL”; y, iii) “Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos, ARCH”, como organismos técnicos administrativos encargados de la potestad estatal de regular y controlar las actividades relacionadas con el sector minero, eléctrico e hidrocarburífero, en su orden conforme a las competencias atribuidas en la Ley de Minería, Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, Ley de Hidrocarburos y Ley Orgánica de Competitividad Energética: así como los Reglamentos de aplicación (...)”.*

De igual manera, en el citado Cuerpo Normativo, en la Disposición Transitoria Primera, establece: *“Los procesos de escisión de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables y funcionamiento de las nuevas Agencia de Regulación y Control Minero (ARCOM), Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL); y, Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos (ARCH), conforme consta en el artículo 1 del presente Decreto Ejecutivo, deberán realizarse en un plazo máximo de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de suscripción del presente Decreto Ejecutivo (...)”.*

Bajo esta línea, la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL inició su operatividad, a partir del 01 de agosto de 2024.

Mediante Resolución Nro. ARCONEL-001/2024, de 08 de agosto de 2024, en su artículo 1, se resuelve: *“Nombrar al magister Franklin Erreyes Tocto, (...), como Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, quién ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la misma”.*

Con fecha 30 de noviembre de 2024, el Mgs. Franklin Erreyes presentó su renuncia al cargo de Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, misma que fue aceptada mediante Resolución Nro. ARCONEL-026/2024 por la Presidencia del Directorio de la ARCONEL el 10 de diciembre de 2024.

Bajo estos antecedentes, se presenta el presente informe de gestión de los Servicios que estuvieron registrados en la Página Gob.ec. de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad –ARCONEL, del periodo comprendido entre agosto a noviembre del presente año.

## 2. ACCIONES REVELANTES:

Con la finalidad de continuar la gestión de Servicios de la ARCONEL y dar cumplimiento a la normativa vigente, se realizaron las siguientes acciones:

Con Memorando Nro. ARCONEL-CPGE-2024-0382-ME de 16 de octubre de 2024, la Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica solicitó las Coordinaciones Nacionales de Regulación Eléctrica y de Control Eléctrico: *“... se ratifique los trámites administrativos de ARCERNNR que se requieren migrar como ARCONEL o a su vez informar que trámites administrativos adicionales se requieren incluir en la plataforma GOB.EC, con el fin de atender lo requerido por el ente rector de simplificación de trámites.”*

A través de Memorando Nro. ARCONEL-CNRE-2024-0100-M de 17 de octubre de 2024, la Coordinación Nacional de Regulación Eléctrica manifestó: *“... me permito comunicar que los trámites administrativos que se efectuaban en la ARCERNNR y que actualmente se continúan efectuando al interior de esta Coordinación Técnica, específicamente en la Dirección Técnica de Estudios, Información e Innovación de la ARCONEL, son:*

LISTADO DE TRÁMITES EN LA PLATAFORMA GOB.EC			
Número	Institución	Trámite	Canal de atención
2	ARCERNNR	Atención de requerimientos de información estadística del sector eléctrico	En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial
3	ARCERNNR	Atención de requerimientos de información geográfica del sector eléctrico	En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial

*En este sentido, me permito efectuar la ratificación para que estos dos trámites sean migrados a la actual ARCONEL.”*

Mediante Memorando Nro. ARCONEL-CNCE-2024-0100-M de 17 de octubre de 2024, la Coordinador Nacional de Control eléctrico señaló: *“...En atención a su solicitud me permito informar lo siguiente:*

Número	Trámite	Canal de atención	Observación
1	Atención de requerimientos de Calificación de Gran Consumidor en el sector eléctrico	Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec)	No se ha recibido ninguna solicitud de atención de Calificación de Gran Consumidor por parte de los participantes del sector eléctrico por ninguno de los canales de atención, <b>por lo que se solicita eliminar del portal.</b>
2	Autorización del cambio de condición de puntos de consumo en el sector eléctrico	Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec)	Se recibió un sólo requerimiento de cambio de condición a través del portal GOB.EC y Quipux (trámite duplicado). Estas solicitudes son recurrente por parte de los participantes del sector eléctrico y las empresas la realizan a través de Quipux, <b>por lo que se solicita eliminar del portal.</b>

Con esta información se procedió a recopilar las encuestas, tabular y presentar los resultados obtenidos de las mismas:

### 3. RESULTADOS EVALUADOS:

En tal virtud, y en cumplimiento a la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, se presenta los siguientes resultados de los servicios que tuvieron demanda durante el período de agosto a noviembre del presente año:

No.	Nombre del Servicio	Canales de atención	Encuesta Presencial / Virtual / Otro
1	Atención de requerimientos de información estadística del sector eléctrico	presencial/ virtual	Encuesta Virtual
2	Atención de requerimientos de información geográfica del sector eléctrico	presencial/ virtual	Encuesta Virtual

Por otra parte, y conforme lo manifestado por el Coordinador Nacional de Control del Sector Eléctrico, los servicios que a continuación se detallan no tuvieron demanda, por lo que, no se procedió a realizar las encuestas:

No.	Nombre del Servicio	Canales de atención	Encuesta Presencial / Virtual / Otro
3	Atención de requerimientos de Gran Consumidor del Sector Eléctrico	Presencial/virtual	No reporta demanda
4	Autorización de Cambio de Condición de Puntos de Consumo del Sector Eléctrico	Presencial /virtual	No reporta demanda

En este sentido; y, considerando que la Entidad al ser de reciente creación por aplicación del Decreto Ejecutivo Nro. 256 (escisión de la ARCERNR), inició su operatividad el 1 de agosto de este año, se encuentra ejecutando sus documentos de institucionalidad, de entre otros el Estatuto Orgánico, que permitan desarrollar el sistema de gestión por procesos y servicios institucionales

Por lo anteriormente indicado para el año 2025, la ARCONEL analizará, estudiará y elaborará la taxonomía de los servicios que serán registrados en los medios para su ejecución.

A continuación, se presenta el desarrollo de la recolección de datos y su análisis respectivo:

### 3.1 Cálculo del tamaño la muestra por servicio

Número de encuestas a levantar semestralmente:

No.	Nombre del Servicio	Población	Muestra (encuestas a levantar)	Encuestas levantadas
1	Atención de requerimientos de información estadística del sector eléctrico	59	59	59
2	Atención de requerimientos de información geográfica del sector eléctrico	8	8	8

### 3.2 Resultados de los indicadores:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultados (sobre 5)	Resultados (sobre 100)
Índice de satisfacción de la calidad de los servicios	4,76	95,12%

(Es el resultado ponderado de la tabulación de todas las preguntas de la encuesta)

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO	Resultados (sobre 5)	Resultados (sobre 100)
Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público	4,72	94,33%

(Es el resultado únicamente de la tabulación de las preguntas referentes a la atención brindada por parte del servidor público)

### 3.3 Ponderación de resultados

No.	Nombre del Servicio	No. de encuestas levantadas	% de Peso respecto al total de Encuestas levantadas	Calificación asignada por el usuario	Promedio Ponderado
1	Atención de requerimientos de información estadística del sector eléctrico	59	88,06%	4,79	4,22
2	Atención de requerimientos de información geográfica del sector eléctrico	8	11,94%	4,43	0,53
<b>TOTAL</b>		67	Promedio ponderado		4,75

### 3.4 Resultados – análisis por cada servicio

No.	Nombre del Servicio	Resultados (sobre 5)	Resultados (sobre 100)
1	Atención de requerimientos de información estadística del sector eléctrico	4,79	95,8
2	Atención de requerimientos de información geográfica del sector eléctrico	4,43	88,6

### 3.5 Listado de puntos críticos:

Al momento de tabular las encuestas se evidencia que existen recomendaciones de los usuarios, las mismas que se detallan a continuación:

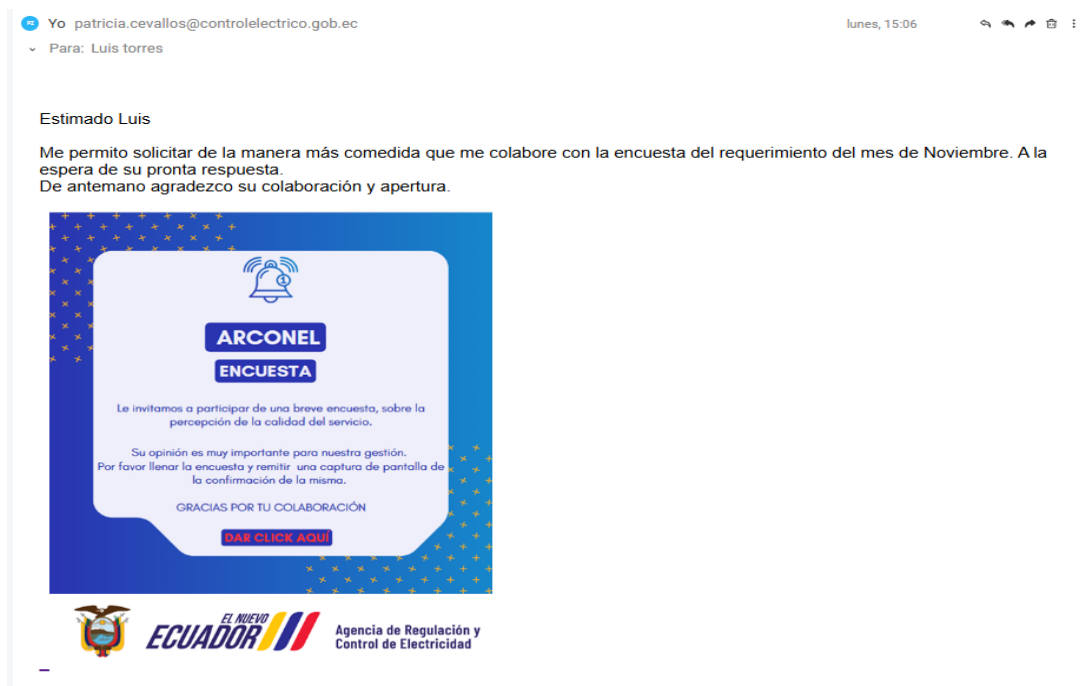
- 1) “La ayuda con la información fue oportuna, lo que si sugiero es que revisen el Quipux porque ahí no me aparecía la información solicitada, por lo cual me la hicieron llegar por correo electrónico”.
- 2) “Recomiendo que se mejoren los tiempos de atención a las solicitudes”.
- 3) “Se tardó casi tres meses en brindarme la información”.
- 4) “Sugerencia, si no se encuentra el funcionario encargado, haya un suplente que también pueda realizar el requerimiento del listado de errores”.
- 5) “Trabajar con otras instituciones públicas como el INEC IGM Municipios y otras instituciones públicas para la actualización y descarga de cartografía ortofoto y otras”.

Con el fin de mejorar la atención a los participantes del sector eléctrico se establece las siguientes acciones correctivas:

### 3.6 Listado de acciones de mejora/correctivas:

- 1) Lograr desde la Dirección de Tecnologías de la Información el desarrollo de una herramienta tecnológica que permitan mejorar los tiempos y capacidad de respuesta ante los requerimientos de información estadística y geográfica.
- 2) Se analizarán y se optimizarán los recursos disponibles (humanos, tecnológicos y materiales), como la redistribución de responsabilidades del equipo de trabajo que atienden los requerimientos; dotar de equipos tecnológicos actualizados y herramientas necesarias para la ejecución de actividades, mismas que estén alineadas a la entrega de los productos oportunos.
- 3) Definir un cronograma de reuniones conjuntas de trabajo con la Dirección Nacional de Registros Públicos para acceder a la información relacionada con el alcance de las competencias y facultades de la ARCONEL para lograr la interoperabilidad en función de entregar un servicio oportuno a los usuarios.
- 4) Capacitación a los usuarios frecuentes durante el 1er semestre de 2025 para el correcto uso de la información.
- 5) Se realizará un compendio de preguntas frecuentes para publicar en el portal web institucional, que servirán para agilizar la entrega de información para mejorar la atención a los usuarios.

Para poder tener la respuesta esperada por parte de los solicitantes de la información estadística y geográfica del sector eléctrico, se consideró remitir mediante correo electrónico el siguiente comunicado:





Adicional, se realizó el seguimiento de las personas que no participaban con la encuesta y se procedió a remitir mediante la aplicación de mensajería instantánea (WhatsApp) con el fin de completar el total de las mismas.

La ARCONEL impulsará acciones de mejora continua en función de lograr la eficiencia y la eficacia de sus recursos disponibles, así como, enfocada en la entrega de un servicio de calidad a la ciudadanía.

#### 4. Conclusiones

- De los cuatro servicios registrados en el portal Gob.ec de la extinga ARCERNNR, dos de ellos se realizó información de encuestas, cuyo resultado promedio de atención es del 92.20%.
- Para el 2025 se actualizará la taxonomía de los servicios de la Agencia.
- Con base a las sugerencias de los usuarios, se realizarán las acciones correctivas que coadyuvarán a la mejora de los servicios institucionales.

#### 5. Firmas de Responsabilidad

	Responsable	Fecha	Firma
Elaborado por:	Mgs. Mery Mosquera C. <b>Especialista de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional</b>	16-12-2024	
Revisado por:	Arq. Santiago Moreno A. <b>Director de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio</b>	16-12-2024	
Aprobado por:	Mgs. Andrés Ramos U. <b>Coordinador de Planificación y Gestión Estratégica, Encargado.</b>	16-12-2024	