



El Nuevo
Ecuador
NO SE

DETIENE



Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. RESEÑA HISTÓRICA.....	5
3. INFORMACIÓN GENERAL	5
4. PRINCIPALES LOGROS ARTICULADOS A LAS POLÍTICAS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	6
<i>Fortalecer las capacidades del Estado que garanticen la transparencia, eficiencia, calidad y excelencia de los servicios públicos.</i>	
Objetivo Estratégico: Mejorar la respuesta eficiente, satisfactoria y oportuna de los servicios entregados a los clientes.	7
<i>Incrementar la productividad, desarrollo y la diversificación de la producción acuícola y pesquera, incentivando el uso de tecnologías modernas y limpias.</i>	
Objetivo Estratégico: Impulsar nuevos modelos de negocios y segmentos de mercado.	10
<i>Fortalecer un sistema de finanzas públicas eficiente y sostenible.</i>	
Objetivo Estratégico: Incrementar la eficiencia en la gestión de ingresos, costos, gastos y la ejecución presupuestaria, para asegurar la reinversión en la expansión de cobertura y en calidad del servicio.	11
Recaudación	11
Ejecución presupuestaria de Inversión	13
<i>Garantizar la sostenibilidad en el continuo abastecimiento de energía eléctrica en el Ecuador, con el aprovechamiento óptimo de los recursos naturales con los que cuenta el país; y, propender el uso racional y eficiente de la energía eléctrica por parte de los consumidores.</i>	
Objetivo Estratégico: Atender el crecimiento de la demanda del servicio de energía eléctrica y alumbrado público.	13
Cobertura	13
Clientes	14
Demanda	15
Infraestructura eléctrica	15
Objetivo Estratégico: Mejorar los niveles de eficiencia y calidad de la red de distribución eléctrica y alumbrado público.	16
Pérdidas de energía	16
Alumbrado público	18
Planes de reforzamiento	20
Programa FERUM	20
Avance presupuestario	21

Seguimiento a la Ejecución Presupuestaria de Operaciones por grupo de Costos y Gastos	21
Objetivo Estratégico: Mejorar la eficiencia de los servicios tecnológicos y su infraestructura.	22
<i>Fortalecer la resiliencia de las infraestructuras para garantizar la seguridad de los usuarios ante riesgos y peligros.....</i>	<i>23</i>
Objetivo Estratégico: Integrar la gestión de riesgos y la responsabilidad social de forma transversal en los procesos, planes y proyectos, considerando las mejores prácticas de sostenibilidad.....	23
<i>Fortalecer las capacidades del Estado que garanticen la transparencia, eficiencia, calidad y excelencia de los servicios públicos.....</i>	<i>24</i>
Objetivo Estratégico: Fortalecer la gestión institucional y el desarrollo de capacidades del Talento Humano.....	24
<i>Fomentar buenas prácticas regulatorias y la simplificación normativa y administrativa que promueva la innovación de la gestión pública.</i>	<i>25</i>
Objetivo Estratégico: Optimizar los resultados en el corto, mediano y largo plazo a través de un mejoramiento continuo de procesos.	25
Gestión por procesos.....	25
5. CONCLUSIONES.....	26

Índice de Tablas

Tabla 1. Provincias donde se brinda el servicio por Unidad de Negocio	6
Tabla 2. Reclamos 2024.....	9
Tabla 3. Convenios de excepcionalidad suscritos	10
Tabla 4. Ejecución de Presupuesto de Inversión	13
Tabla 5. Cobertura del servicio de energía eléctrica CNEL EP	13
Tabla 6. Clientes por Grupo de Consumo – CNEL EP.....	14
Tabla 7. Clientes por tipo de subsidio – CNEL EP.....	14
Tabla 8. Demanda de energía Unidades de Negocio CNEL EP	15
Tabla 9. Infraestructura eléctrica.....	15
Tabla 10. Expansión, mejora y mantenimiento de alumbrado público	19
Tabla 7. Viviendas beneficiadas 2024 – FERUM.....	20
Tabla 13. Porcentaje de Ejecución del Presupuesto de Operación por rubro de gastos	21
Tabla 14. Porcentaje de Inclusión de Personas con Discapacidad	24
Tabla 15. Documentos elaborados/actualizados.....	26
Tabla 16. Total de cocinas de inducción entregadas al MIES	26
Tabla 17. Total de ollas de inducción entregadas al MIES.....	26

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Indicadores de atención de nuevos suministros	8
Gráfico 2. Indicadores de conexión de nuevos suministros	9
Gráfico 3. Porcentaje de Resolución de Reclamos.....	9
Gráfico 4. Recaudación total año móvil 2019 al 2024	12
Gráfico 5. Pérdidas porcentuales (%) vs Pérdidas energéticas (GWh).....	16
Gráfico 6. Índices de calidad de servicio vs presupuesto	20
Gráfico 7. Porcentaje Servidores por Género y Cadena de Valor - CNEL EP en el periodo 2023	25

Índice de Imágenes

Imagen 1. Área de prestación de servicio	6
--	---

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, cumpliendo con lo que determina el artículo 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social y en concordancia con el artículo 96 de la Constitución de la República, presenta el Informe de Rendición de Cuentas del año 2024.

El presente resumen ejecutivo recoge los resultados de los proyectos y programas institucionales, los cuales evidencian la ejecución y avance en cumplimiento según el Plan Estratégico de CNEL EP que se encuentra articulado a las Políticas Sectoriales.

Misión: Distribuir y comercializar energía eléctrica, gestionando la expansión de la cobertura del servicio, con calidad y eficiencia, en un marco de sostenibilidad considerando aspectos técnicos, valor social y de cuidado del medio ambiente para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Visión: Para el 2025, ser la empresa pública referente en el sector eléctrico del país en términos de eficiencia y modernización, dentro de un marco de sostenibilidad.

Valores: Integridad, responsabilidad, eficiencia y compromiso

2. RESEÑA HISTÓRICA

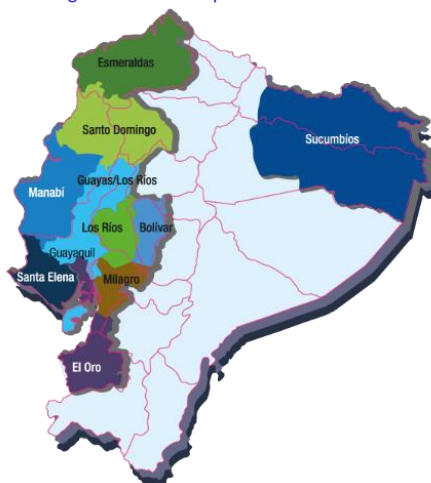
El Señor Presidente Constitucional de la República, expidió el 13 de marzo de 2013 el Decreto Ejecutivo No. 1459, mediante el cual creó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, a fin de que preste los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica y actividades de generación en el área de servicio asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

El 17 de septiembre de 2014, en atención a la Disposición Presidencial dada en el Taller de Empresas Públicas realizado el 4 de junio de 2013, se concretó la FUSIÓN POR ABSORCIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA DE GUAYAQUIL, EP HACIA LA EMPRESA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, para prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica, alumbrado público general y, las actividades de generación, dentro del área de servicio actualmente asignada a ambas instituciones, con el objetivo de crear una institución pública fortalecida que permita brindar a la ciudadanía un servicio público de energía eléctrica seguro, confiable, de calidad y calidez, con una gestión eficaz y eficiente, como medio que permita contribuir a alcanzar el buen vivir para todos los ecuatorianos.

3. INFORMACIÓN GENERAL

El área de prestación de servicio asignada a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, para brindar el servicio de energía eléctrica y alumbrado público general, abarca un área de servicio de 115.881,51 km², equivalente al 45% de los 257.215 km² del área total nacional.

Imagen 1. Área de prestación de servicio



Fuente: Gerencia de Planificación

En la siguiente tabla se detallan las Unidades de Negocio con las provincias servidas:

Tabla 1. Provincias donde se brinda el servicio por Unidad de Negocio

UNIDAD DE NEGOCIO	Provincias servidas
UN Bolívar	Guayas (0,02%), Los Ríos (2,4%), Bolívar (96,92%), Cotopaxi (0,37%), Chimborazo (1,74%), Tungurahua (3,00%)
UN El Oro	El Oro (97,29%), Guayas (4,34%), Azuay (5,13%), Loja (0,96%)
UN Esmeraldas	Esmeraldas (93,16%), Manabí (0,2%), Carchi (0,08%), Pichincha (2,0%), Zona no delimitada (42,30%)
UN Guayaquil	Guayas (8,71%)
UN Guayas Los Ríos	Guayas (43,67%), Los Ríos (37,04%), Manabí (4,03%), Cotopaxi (0,38%), Santo Domingo de los Tsáchilas (0,024%), Zona no delimitada (43,3%), Santa Elena (0,0005%)
UN Los Ríos	Los Ríos (52,09%), Guayas (0,86%), Bolívar (0,64%), Cotopaxi (0,28%)
UN Manabí	Guayas (1,95%), Manabí (59,33%), Santa Elena (0,014%)
UN Milagro	Guayas (27,43%), Los Ríos (2,22%), Azuay (0,34%), Bolívar (1,74%), Cañar (3,01%), Chimborazo (0,30%), Zona no delimitada (47,87%)
UN Santa Elena	Guayas (11,61%), Manabí (0,008%), Santa Elena (99,88%)
UN Santo Domingo	Esmeraldas (5,52%), Los Ríos (5,07%), Manabí (36,52%), Cotopaxi (4,65%), Pichincha (9,89%), Santo Domingo (99,98%), Zona no delimitada (73,9%)
UN Sucumbíos	Orellana (95,4%), Sucumbíos (84,5%), Napo (15%), Pastaza (0,12%)

Fuente: Gerencia de Planificación

4. PRINCIPALES LOGROS ARTICULADOS A LAS POLÍTICAS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social, en su artículo 3, numeral 5, determina que todas las instituciones públicas, sus autoridades y representantes legales, las autoridades de elección popular y las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios públicos o desarrollen actividades de interés público tienen el deber de elaborar un informe de labores público, periódico, oportuno, transparente y en lenguaje asequible, que se presentará, al menos, una vez al año respecto de los servicios públicos que prestan.

A fin de cumplir con lo establecido en la mencionada ley y poner en conocimiento de la ciudadanía la gestión institucional, CNEL EP presenta su "Informe de Rendición de Cuentas 2024".

El presente informe expone los resultados alcanzados por la institución durante el año 2024, tiempo en el que la gestión de la institución estuvo orientada a brindar el servicio público de distribución y comercialización con criterios de calidad cumpliendo las políticas nacionales determinadas en el Plan Nacional de Desarrollo “Para el nuevo Ecuador” y los Objetivos Estratégicos Institucionales; a continuación, se presentan los resultados más representativos alcanzados:

Fortalecer las capacidades del Estado que garanticen la transparencia, eficiencia, calidad y excelencia de los servicios públicos.

Objetivo Estratégico: Mejorar la respuesta eficiente, satisfactoria y oportuna de los servicios entregados a los clientes.

Para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, la Corporación ha realizado las siguientes acciones a lo largo del año 2024:

- Fortalecimiento en la calidad de prestación del servicio por medio del abastecimiento de materiales que componen el sistema de medición como el kit de acometida, varillas de puesta a tierra, cable para acometida, medidores electrónicos bifásicos, cajas de protección de policarbonato e interruptores con el propósito de garantizar un servicio de calidad para nuestros clientes. A continuación se detallan las cantidades adquiridas y entregadas en el año 2024:
 - 314.267 cajas de protección
 - 2'113.000 metros de cable de acometida
 - 102.118 interruptores de 50 A
 - 120.000 varillas puesta a tierra
 - 275.973 kits de acometida.
- Implementación de plataforma para la gestión de solicitudes de proyectos eléctricos y Sistemas de Generación Distribuida para Autoabastecimiento (SGDA), brindado soporte y capacitaciones a clientes internos y externos.
- Adquisición de 448.659 stickers de nuevo servicio para identificar la ubicación del medidor a instalar.
- Coordinación de campañas informativas a los consumidores, relacionadas a eficiencia energética.
- Mejoramiento de los canales de comunicación con ciudadanos a través de la contratación del servicio de envío de 65'999.880 mensajes informativos relacionados con la migración de las Unidades de Negocio al SAP, consulta de cuenta contrato, simulador de consumo de energía, consulta de información y reclamos, consulta de cortes programados, recomendaciones de ahorro de energía y temas referentes al aprovechamiento ilícito de energía, de los cuales a diciembre 2024 se cumplió con un avance físico del 62,32%.
- Implementación de ChatBot con número propio para CNEL EP, a diciembre 2024 se realizaron 690.849 interacciones de 34.890 usuarios.
- Contratación del servicio de encuestas para medir la satisfacción de los consumidores a través del convenio con la ECUACIER.
- Atención mediante plataforma de videocitas, en el año 2024 se receptaron 16.476 videocitas.
- Optimización y homologación de procesos en todas las Unidades de Negocio por medio de la actualización de la normativa institucional (Procedimiento para la gestión en la atención de reclamos comerciales a través del sistema comercial CIS CRM de SAP,

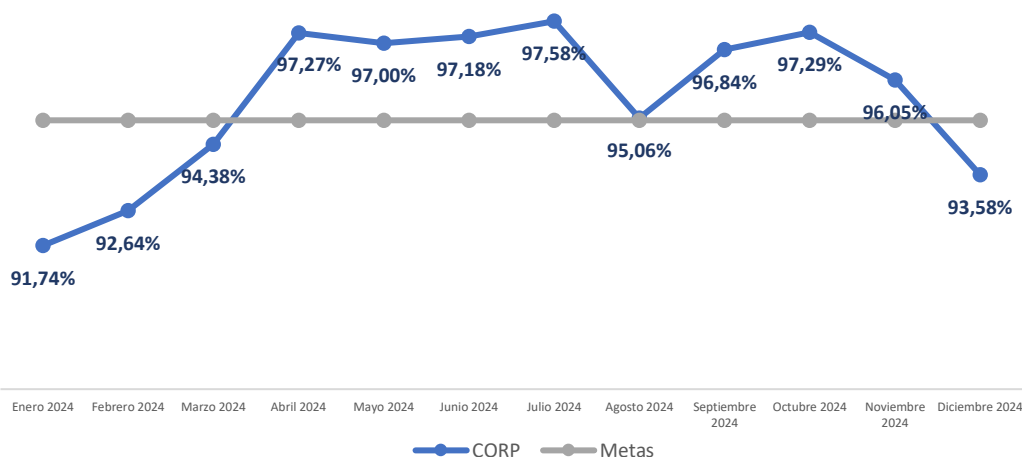
Procedimiento para supervisión de actividades de inspecciones e instalaciones a los consumidores de CNEL EP y Guía para actualizar datos de clientes en el sistema comercial CIS CRM de SAP), a fin de reducir los requisitos para los clientes.

- Eliminación de requisitos para personas adultos mayores para lo cual se actualizó el Manual de políticas comerciales, Manual para la instalación de la acometida y sistema de medición a los consumidores de CNEL EP, Procedimiento para la atención a solicitudes de reubicación o cambio de medidores, Procedimiento para la atención a solicitudes de nuevos servicios a través del CIS CRM de SAP y Procedimiento para aplicación de subsidio para personas adultas mayores a través del sistema comercial SAP CIS CRM.
- Mejoramiento de comunicación con clientes a fin de conocer los requisitos para cada tipo de solicitud, conocer puntos de pago y canales digitales, entender cada rubro de la factura y además aplicar consejos y recomendaciones relacionados con el servicio de energía eléctrica para lo cual se elaboró el instructivo de servicio al cliente del año 2024.
- Controles periódicos de la gestión de convenios de pago, actualización de datos, recorridos móviles, atención de reclamos, aplicación de subsidios de adultos mayores y discapacidad, con el propósito de mejorar la gestión institucional.
- Reducción de tiempos de atención debido al monitoreo constante de indicadores establecidas por la ARCONEL.
- Gestión eficiente de los planes de instalación del sistema de medición y control permanente de materiales para atención de servicios demandados por los usuarios.

Respecto a la atención de solicitudes de nuevo servicio, a diciembre de 2024 los indicadores de atención de nuevos suministros y conexión de nuevos suministros a nivel corporativo alcanzaron un resultado de 93,58% y 96,99%, respectivamente.

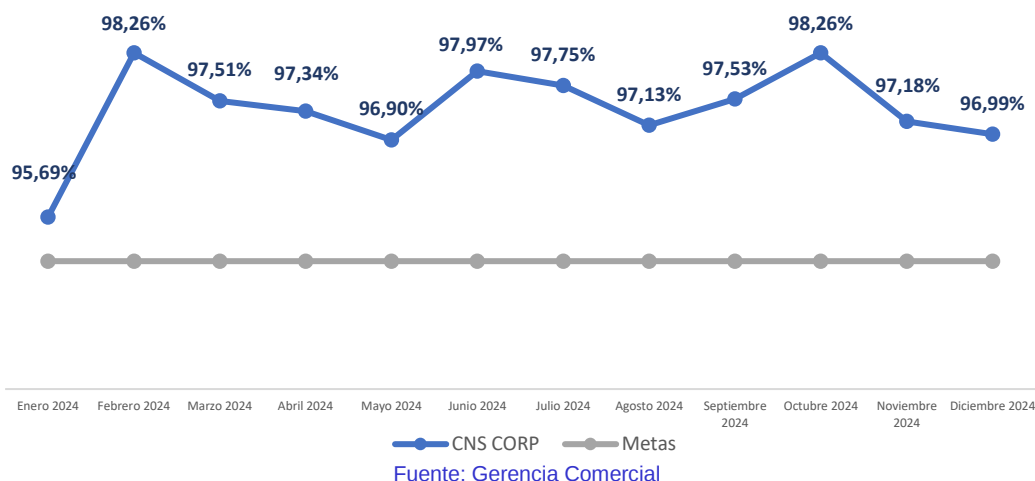
La Atención a Nuevos Servicios no se cumplió en los meses de enero, febrero, marzo y diciembre de 2024 a nivel corporativo, debido a que las Unidades de Negocio El Oro, Guayas Los Ríos, Milagro, Santo Domingo y Sucumbíos no alcanzaron la meta de 95%. Este incumplimiento se debe a las curvas de aprendizaje para adaptarse a los procesos del nuevo sistema comercial CIS CRM de SAP y al incremento de sectores con difícil acceso por la inseguridad.

Gráfico 1. Indicadores de atención de nuevos suministros



Fuente: Gerencia Comercial

Gráfico 2. Indicadores de conexión de nuevos suministros

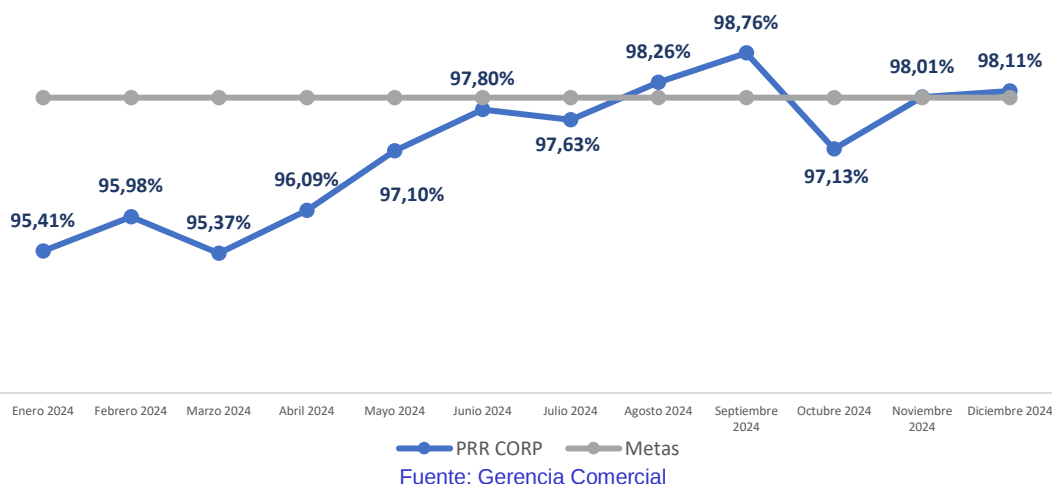


En cuanto a la atención de reclamos presentados por los consumidores a través de los distintos canales de atención, el porcentaje de resolución de reclamos a nivel corporativo a diciembre de 2024 fue de 98,11%, es decir que sí superó la meta establecida de 98%.

El Porcentaje de Atención de Reclamos (PRR) en el año 2024 se cumplió en agosto, septiembre, noviembre y diciembre de 2024.

El incumplimiento del PRR en los otros meses del año 2024 se debe a que las Unidades de Negocio Bolívar, Guayas Los Ríos, Los Ríos, Milagro y Sucumbíos no alcanzaron la meta establecida de 98% debido a las curvas de aprendizaje para adaptarse a los procesos del nuevo sistema comercial CIS CRM de SAP, al incremento de sectores con difícil acceso por la inseguridad y a la falta de personal en ciertas áreas de Distribución.

Gráfico 3. Porcentaje de Resolución de Reclamos



En el año 2024 se receptaron 574.552 reclamos entre comerciales, técnicos y daño de equipos, de los cuales se mantienen pendientes 85 correspondientes de las Unidades de Negocio El Oro, Guayas Los Ríos, Santo Domingo y Sucumbíos.

Tabla 2. Reclamos 2024

Reclamos comerciales, técnicos y daño de equipos receptados en el año 2024			
Unidad de Negocio	Pendiente	Finalizados	Total
BOL	-	4.391	4.391

Reclamos comerciales, técnicos y daño de equipos receptados en el año 2024			
Unidad de Negocio	Pendiente	Finalizados	Total
EOR	2	70.364	70.366
ESM	-	17.005	17.005
GLR	29	80.718	80.747
GYE	-	120.306	120.306
LRS	-	12.583	12.583
MAN	-	79.072	79.072
MLG	-	28.540	28.540
STD	1	80.185	80.186
STE	-	40.736	40.736
SUC	53	40.567	40.620
Total	85	574.467	574.552

Fuente: Gerencia Comercial

Dentro de los planes y acciones de mejora en lo que respecta a la atención al cliente, para el año 2025 se tienen previsto cumplir con los siguientes hitos:

- Piloto de implementación de kioscos de servicios para pago del servicio de energía eléctrica en Garzota y Mall El Fortín. Una vez culminado el piloto, se desplegará durante el 2do semestre del 2025 nuevos kioscos para el resto de nuestras agencias a nivel nacional.
- En el año 2024 entró en operación la herramienta informática para la gestión de proyectos eléctricos y SGDA (Sistemas de Generación Distribuida para Autoabastecimiento); sin embargo, durante el 2025 se ha recibido retroalimentación de funcionarios así como de proyectistas para mejoras en la herramienta.

Incrementar la productividad, desarrollo y la diversificación de la producción acuícola y pesquera, incentivando el uso de tecnologías modernas y limpias.

Objetivo Estratégico: Impulsar nuevos modelos de negocios y segmentos de mercado.

CNEL EP está impulsando la incorporación de nuevos proyectos de expansión en el sector eléctrico, a través de los Convenios de excepcionalidad, el cual permite la ejecución de obras desde el sector privado con devolución a través de la planilla eléctrica, inicialmente en sectores agrícolas y acuícolas, y a raíz de los cambios regulatorios se incluyeron los sectores comerciales e industriales, lo cual permitirá incrementar la productividad de estos sectores, beneficiando adicionalmente a la población del área de influencia con la contratación de mano de obra local, mejorando la calidad del producto y servicio eléctrico.

En el año 2024 se firmaron 4 Convenios, los cuáles se detallan a continuación:

Tabla 3. Convenios de excepcionalidad suscritos

Nº	Empresa	Proyecto	Nivel de Voltaje	Presupuesto Referencial
1	PRODUMAR S.A. LIMBOMAR S.A. LIMBOPACK S.A.S.	Alimentador CNEL 6 69 kV, Empresas PRODUMAR - LIMBOMAR - LIMBOPACK, primera etapa construcción de un tap de 2.5 Km de línea de subtransmisión trifásica de alta tensión 69 kV, energizado inicialmente de la posición CNEL 2 hasta rematar el pórtico de la subestación Limbopack. En la	13,8	\$ 3.250.000

N°	Empresa	Proyecto	Nivel de Voltaje	Presupuesto Referencial
		segunda etapa se contempla la construcción de 17 Km de línea de subtransmisión trifásica de alta tensión 69 kV, y la repotenciación de tramo existente de línea de subtransmisión a 69 kV de 3 Km.		
2	INDUSTRIAL PESQUERA SANTA PRISCILA	REPOTENCIACIÓN SUBESTACIÓN MONTERO Y DERIVACIONES TRIFÁSICA, DOBLE TERNA – CHURUTE 13.8KV CONSTRUCCIÓN DE TAP A 69 KV PARA ALIMENTAR A LA SUBESTACIÓN PARTICULAR CORSUPERIOR	13,8	\$ 728.453,44
3	CORSUPERIOR		69	\$ 104.624,88
4	HACIENDA BANANERA BLANCA ROSA PROPIEDAD DE LA EMPRESA BANAROYAL S.A.	ESTUDIO TÉCNICO Y CONSTRUCCIÓN DEL PROYECTO ELÉCTRICO INDUSTRIAL AGRÍCOLA MARÍA ESTHER	13,8	\$ 116.537,92

Fuente: Gerencia de Planificación

Para el año 2025 se tiene proyectado continuar con Convenios de Excepcionalidad, con base en la Regulación ARCONEL 008/24 “Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica”, la cual a más de los sectores agrícolas y acuícolas que estaban identificados, ahora están contemplados clientes comerciales e industriales, con o sin suministro, aislados de la red eléctrica. Sin embargo, se priorizarán únicamente aquellos donde haya estudios apropiados, debido a que, ante el escenario energético del 2024, donde fue necesario realizar racionamientos, implica una definición más precisa de lo que implica una excepcionalidad en términos de capacidad.

Fortalecer un sistema de finanzas públicas eficiente y sostenible.

Objetivo Estratégico: Incrementar la eficiencia en la gestión de ingresos, costos, gastos y la ejecución presupuestaria, para asegurar la reinversión en la expansión de cobertura y en calidad del servicio.

Recaudación

La recaudación total durante el 2024 alcanzó un monto total de USD 1.508,96 millones de dólares, habiendo una variación de USD 43,68 millones con el resultado del año previo (USD 1.552,63 millones).

La facturación total anual alcanzó la suma de USD 1.564,09 millones de dólares, con lo cual se logró un 96,48% como índice de recaudación, cumpliendo en un 98,26% respecto a la meta planteada (98,18% incluida la cartera vencida).

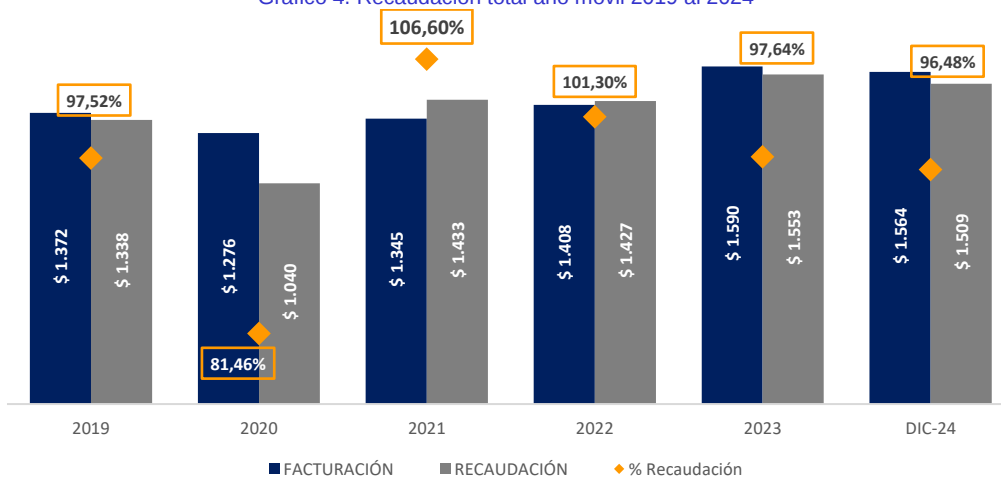
En 2024, el porcentaje de recaudación año móvil disminuyó con relación a diciembre de 2023 (97,64%), la reducción se debe principalmente a la suspensión de las gestiones de corte en los dos periodos del año 2024 en los cuáles se presentaron racionamientos de energía (primero de marzo a abril y luego entre octubre y diciembre), y los problemas que vienen de años previos, derivados de la inseguridad creciente en el país y el no pago de entidades del sector público, especialmente las relacionadas con el tratamiento de agua potable.

A la fecha existen 15.600 puntos de recaudación a nivel nacional que se han incrementado mediante convenios celebrados con las principales entidades financieras y a través de los siguientes puntos o corresponsales no bancarios: “Banco del Barrio”, “Mi vecino”, “Tu banco,

banco aquí”, “Pago ágil”, “Red Facilito”, “Cooperativa El Sagrario”, “Cooperativa JEP”, “Tía”, “Western Unión”, Cooperativas Huancavilca, Santa Rosa y Las Naves. Además, se sumaron recaudadores externos a través de corresponsalías, como la aplicación BIVI, Mi Comisariato, las cadenas de Farmacias Cruz Azul y Pharmacys que se encuentran distribuidos y cercanos a los clientes. En el 2024 se incorporó la red Servipago para la venta de energía en modalidad prepago.

Se fortaleció los pagos electrónicos a través de las Instituciones Financieras y el uso de los pagos a través de débito en cuentas. Se mantuvo las facilidades de pago mediante las Emisoras de tarjetas de crédito, con los cuales pueden diferir sus pagos, manteniendo este servicio desde el botón de pago incluido en la APP CNEL EP y el servicio web de Diners. El fortalecimiento de los pagos electrónicos y la diversificación de medios de pago han representado una mejora significativa en la experiencia del usuario, facilitando el cumplimiento oportuno de las obligaciones sin necesidad de acudir físicamente a las agencias. Esta estrategia ha contribuido a reducir los tiempos de espera, evitar aglomeraciones y brindar mayor seguridad a los clientes, especialmente en contextos de movilidad limitada o en zonas alejadas. La inclusión del débito en cuenta y el uso de tarjetas de crédito para diferir pagos han permitido, además, mejorar la planificación financiera de los hogares, otorgando flexibilidad para afrontar temporalmente dificultades económicas. Estas acciones consolidan el compromiso de CNEL EP con la digitalización de sus servicios y con la mejora continua en la atención al ciudadano.

Gráfico 4. Recaudación total año móvil 2019 al 2024



Fuente: Gerencia Comercial

Mediante las Resoluciones Nro. CNEL-CNEL-2024-0272-RE y CNEL-CNEL-2024-0282-RE de 03 y 10 de diciembre de 2024 respectivamente, se actualizó el Reglamento Sustitutivo para la Gestión de Depuración y Recuperación de Cartera de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, en donde se otorgó facilidades para que el cliente pueda acceder a realizar convenios de pago.

Esta reforma permite dinamizar la sustanciación del proceso de recuperación de cartera vencida, sobre todo en lo inherente a las facilidades de pago, ya que se eliminó la parte del garante independientemente del valor adeudado.

Las publicaciones en el buró de crédito, ayudan a mejorar la cultura de pago y acelera la recaudación de aquellos clientes con más morosidad, a pesar que al momento, los valores recuperados no son representativos, ya que se necesita obtener la autorización de publicación de todos los clientes.

Ejecución presupuestaria de Inversión

El presupuesto de inversión codificado para el 2024 fue USD 187,07 millones, de los cuales se comprometió USD 148,26 millones, lo que representa un 79,25%, el valor devengado alcanzó el 62,80% del codificado (USD 117.47 millones).

Tabla 4. Ejecución de Presupuesto de Inversión

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE INVERSIÓN						
AL 31 DE DICIEMBRE 2024						
PROGRAMA	CODIFICADO	PRE COMPROMISO	COMPROMISO	DEVENGADO	% COMPROMISO	% DEVENGADO
CALIDAD ALUMBRADO PÚBLICO	4.815.715,01	-	4.815.715,01	4.691.996,50	100,00%	97,43%
CALIDAD DISTRIBUCIÓN	62.292.560,65	-	58.323.960,82	45.911.513,27	93,63%	73,70%
CONVENIOS	2.425.669,70	-	2.425.669,70	2.425.669,70	100,00%	100,00%
ELECTRIFICACIÓN RURAL	4.557.020,99	-	4.538.371,92	3.637.056,50	99,59%	79,81%
EXPANSIÓN ALUMBRADO PÚBLICO	5.335.930,15	-	4.545.472,80	4.264.627,98	85,19%	79,92%
EXPANSIÓN DISTRIBUCIÓN	26.817.242,03	18.358,20	24.185.096,05	17.952.474,79	90,18%	66,94%
FERUM	5.282.485,03	-	4.974.895,93	3.026.503,50	94,18%	57,29%
GESTIÓN SOCIO AMBIENTAL	36.000,00	-	36.000,00	-	100,00%	0,00%
PMD	42.299.924,05	155.220,64	32.576.058,24	25.699.534,39	77,01%	60,76%
PMD - RSND	19.309.180,36	-	-	-		
PMRSEE	12.997.873,98	169.691,02	10.938.514,80	9.734.106,43	84,16%	74,89%
PRIZA	895.857,60	-	895.857,60	127.942,24	100,00%	14,28%
TOTAL	187.065.459,55	343.269,86	148.255.612,87	117.471.425,30	79,25%	62,80%

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera

Garantizar la sostenibilidad en el continuo abastecimiento de energía eléctrica en el Ecuador, con el aprovechamiento óptimo de los recursos naturales con los que cuenta el país; y, propender el uso racional y eficiente de la energía eléctrica por parte de los consumidores.

Objetivo Estratégico: Atender el crecimiento de la demanda del servicio de energía eléctrica y alumbrado público.

Cobertura

La cobertura eléctrica en el área de servicio se incrementó en 0,21 puntos porcentuales en el 2024 con respecto al 2023, alcanzando por Unidad de Negocio los siguientes resultados:

Tabla 5. Cobertura del servicio de energía eléctrica CNEL EP

Unidad de Negocio	% cobertura
UN BOL	94,26%
UN EOR	98,60%
UN ESM	94,32%
UN GYE	98,92%
UN GLR	96,58%

Unidad de Negocio	% cobertura
UN LRS	93,72%
UN MAN	96,98%
UN MLG	99,02%
UN STE	97,10%
UN STD	98,75%
UN SUC	92,25%
CNEL	97,28%

Fuente: Gerencia de Planificación

Cientes

CNEL EP al cierre del año 2024 cuenta con 2'729.214 clientes, lo que representa aproximadamente el 48% del total de clientes de las empresas distribuidoras a nivel nacional.

Los clientes residenciales representan aproximadamente el 90,77% del total, mientras que los clientes comerciales e industriales representan el 7,91%.

Tabla 6. Cientes por Grupo de Consumo – CNEL EP

Grupo de Consumo	Cientes	%	MWh (Año móvil)	%
Residenciales	2.477.210	90,77%	5.283.460,30	34,89%
Comerciales	209.289	7,67%	2.689.520,89	17,76%
Industriales	6.684	0,24%	3.910.653,48	25,82%
Otros	36.031	1,32%	2.411.783,02	15,92%
Alumbrado	0	0,00%	849.231,56	5,61%
Total	2.729.214	100%	15.144.649,25	100,00%

Fuente: ARCONEL

El 30,77% de los clientes residenciales (762.334) reciben el subsidio por Tarifa Dignidad, esto es, sólo cancelan el 50% del valor del kilovatio hora para consumos de 1 a 110 kWh (Sierra) y de 1 a 130 kWh (en las demás regiones). El valor total subsidiado por Tarifa Dignidad durante este año fue USD 13,53 MM, y representa un beneficio promedio mensual de USD 2,01 por cliente.

Existen 201.822 clientes que se encuentran registrados con el subsidio de tercera edad, es decir que pagan el 50% del valor del kilovatio hora hasta los 138 kWh, durante este periodo el valor subsidiado por el Estado alcanza los USD 11,66 MM, y representa un beneficio promedio mensual de USD 5,02 por cliente.

Con base en las políticas de inclusión social, la Corporación tiene un total de 65.951 clientes con tarifa de discapacidad, el valor subsidiado fue USD 12,04 MM, y representa un beneficio promedio mensual de USD 16,78 por cliente.

Tabla 7. Cientes por tipo de subsidio – CNEL EP

Unidad de Negocio	Cientes con tarifa tercera edad	Cientes con tarifa discapacidad	Cientes con tarifa PEC	Cientes tarifa dignidad
Bolívar	6.172	1.395	3.198	38.831
El Oro	16.049	4.906	25.162	93.830
Esmeraldas	9.601	2.408	15.897	42.231
Guayaquil	67.349	19.432	91.001	115.217
Guayas Los Ríos	35.085	10.971	52.235	86.845

Unidad de Negocio	Cientes con tarifa tercera edad	Cientes con tarifa discapacidad	Cientes con tarifa PEC	Cientes tarifa dignidad
Los Ríos	5.482	3.319	20.862	55.346
Manabí	29.347	13.025	35.864	102.116
Milagro	8.591	3.272	21.237	50.651
Sta. Elena	7.403	2.097	13.631	26.779
Sto. Domingo	11.864	2.559	20.532	116.416
Sucumbíos	4.879	2.567	9.660	34.072
TOTAL	201.822	65.951	309.279	762.334

Fuente: Gerencia Comercial

Demanda

CNEL EP alcanzó una demanda de energía anual de 20.337,3 GWh, lo que representa el 67% de la demanda nacional.

Las Unidades de Negocio con mayor demanda de energía (correspondiente al 63% de la demanda de la Corporación) son: UN Guayaquil con 6.704,64 GWh (33,25%), UN Guayas Los Ríos con 3.525,8 GWh (17,48%) y UN Manabí con 2.476,89 GWh (12,28%).

Tabla 8. Demanda de energía Unidades de Negocio CNEL EP

UNIDAD DE NEGOCIO	Energía Disponible MWh
Bolívar	108,552
El Oro	1,763,125
Esmeraldas	736,217
Guayaquil	6,766,872
Guayas Los Ríos	3,580,462
Los Ríos	613,306
Manabí	2,506,019
Milagro	1,361,442
Santa Elena	1,065,953
Santo Domingo	959,807
Sucumbíos	875,546
CNEL EP	20,337,302

Fuente: Gerencia de Planificación

Infraestructura eléctrica

La importante inversión para ampliación de la capacidad y reforzamiento de la infraestructura eléctrica realizada en los últimos años permite a CNEL EP presentar un importante crecimiento en sus etapas funcionales, cuyos resultados se presentan a continuación:

Tabla 9. Infraestructura eléctrica

ETAPA FUNCIONAL	INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA
SUBTRANSMISIÓN	231 Subestaciones propias 69/13,8 kV
	200 Subestaciones particulares 69/13,8 kV
DISTRIBUCIÓN	3.599 km de líneas propias
	931 Alimentadores primarios
	63.011 km de redes de distribución de media tensión
	216.423 Transformadores de distribución
	48.995 km de redes de baja tensión

ETAPA FUNCIONAL	INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA
	950.209 Luminarias de alumbrado público
COMERCIALIZACIÓN	2'726.964 medidores
	2'482.004 acometidas

Fuente: Gerencia Distribución y Gerencia Comercial

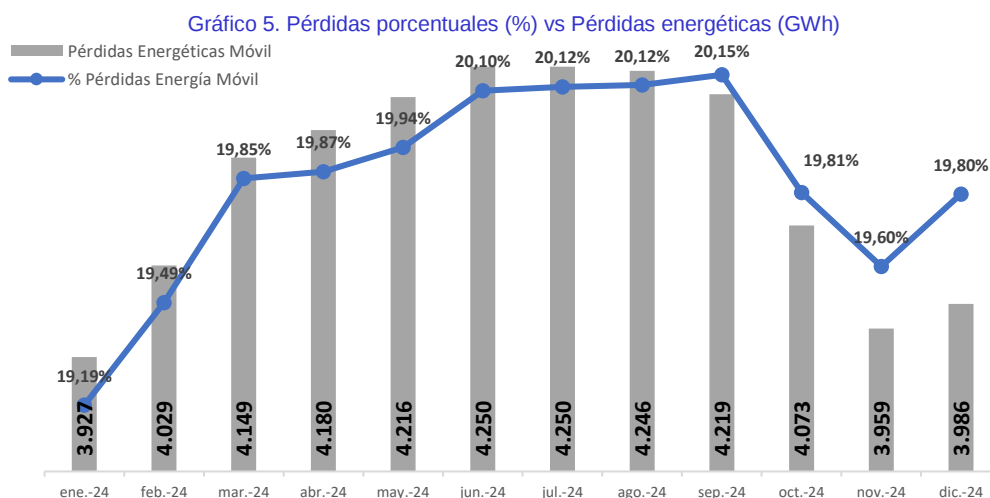
Objetivo Estratégico: Mejorar los niveles de eficiencia y calidad de la red de distribución eléctrica y alumbrado público.

Pérdidas de energía

Las pérdidas totales de energía a diciembre de 2024 fueron de 3.986,28 GWh, lo que representa un 19,80% de la energía disponible (6,80% pérdidas técnicas y 13,00% no técnicas).

En un año, desde diciembre de 2023, las pérdidas aumentaron en 0,75 puntos porcentuales, lo cual representa una disminución en los ingresos anuales en aproximadamente USD 10,63 millones para CNEL EP. Actualmente, debido a las pérdidas no técnicas de energía se deja de facturar mensualmente USD 20,73 millones.

Este resultado se debe mayormente al incremento de pérdidas en las Unidades de Negocio Los Ríos (3,25 puntos), Manabí (2,04 puntos), Guayas Los Ríos (1,22 puntos) y Guayaquil (0,88 puntos).



Fuente: ARCONEL

Para mejorar los procesos macros de control de energía, se ejecutaron las siguientes actividades durante el año 2024:

- Dotación a grupos de control de clientes especiales con los equipos necesarios para mejorar la eficiencia en control a Grandes Clientes y cumplir con la disposición de los organismos de control para lo cual se invirtió USD 394.400,00 (sin IVA) en la ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PARA REVISIÓN DE CLIENTES.
- Publicación y contratación del proceso corporativo "SERVICIO DE MEDICIÓN AVANZADA DE OPERACIÓN Y CONTROL DE LA TELEMETRÍA Y TRANSMISIÓN DE DATOS VÍA CELULAR MEDIANTE LA PLATAFORMA EZMass EN EL ÁREA DE SERVICIO DE CNEL EP" el cual será ejecutado en todas las Unidades de Negocio

- excepto Bolívar y Guayaquil por dos años. El proceso fue contratado por un monto de \$1.344.590,10 sin IVA, lo cual significó un ahorro para la Corporación de \$824.688,00.
- Publicación del proceso “ADQUISICIÓN DE MEDIDORES CON TARJETA DE TELEMETRÍA FASE 1” por un monto de \$1.499.488,46 beneficiará a la mayoría de las Unidades de Negocio en cuanto al control de los Clientes Especiales. El proceso está previsto para adjudicarse en el mes de febrero de 2025 y contempla la adquisición de 2.523 medidores con sistema de telemedición y servicio integral de monitoreo para clientes especiales de la CNEL EP (Unidades de Negocio Guayaquil [Sistema Playas], Manabí, Milagro, Santa Elena, Santo Domingo y Sucumbíos)
 - La publicación del proceso de “BOLSAS DE SEGURIDAD PARA TRASLADO DE MEDIDORES” cuyo objetivo es contar con el suficiente stock de bolsas de seguridad que blinden el transporte de los medidores, encontrados con presunción de infracción, hasta las instalaciones de la Corporación; con el fin de evitar cualquier cambio de estado respecto al encontrado en la revisión acontecida, durante su traslado; y, para efectos de contar con la evidencia suficiente dentro del procedimiento de la determinación del incumplimiento de lo establecido en el contrato de suministro.
 - Gestión del proyecto para Guayas Los Ríos para la implementación de balance de energía a través del proceso “ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN EN LABORATORIO DE TARJETAS DE COMUNICACIÓN CELULAR GPRS PARA MEDIDORES CONTROLADORES DE CIRCUITO EN LA UNIDAD DE NEGOCIO DE GUAYAS LOS RÍO” por un monto de \$1.162.500,00. Beneficia a los clientes de las parroquias satélite La Puntilla y La Aurora con 5.000 medidores de control al mejorar la precisión en la medición y el control del consumo de energía eléctrica.
 - Ejecución del proceso “CORP CONSULTORÍA DE DIAGNÓSTICO PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA NORMA NTE INEN-ISO/IEC 17025 EN LOS LABORATORIOS DE MEDIDORES DE GUAYAQUIL Y MILAGRO”. El propósito principal de este proceso fue identificar y definir los requerimientos técnicos y de gestión necesarios para cumplir con los estándares internacionales de calidad y competencia técnica, establecidos en la Norma NTE INEN-ISO/IEC 17025. Este paso es crucial para lograr la acreditación de los Laboratorios de Medidores ante el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), lo cual fortalece la transparencia en la facturación del servicio asegurando que los consumos facturados correspondan efectivamente a lo utilizado.

Complementando lo expuesto anteriormente, se destaca como un logro institucional que, durante el año 2024, todas las Unidades de Negocio de CNEL EP proyectaron realizar 780.934 revisiones masivas a sistemas de medición, con el objetivo de recuperar e incrementar la facturación en aproximadamente 55 GWh, lo que reflejaría en una reducción del 0,27% en el indicador de pérdidas de energía a nivel corporativo.

La gestión de estas revisiones se evaluó a través de tres indicadores clave:

- Eficiencia (%): relación entre las revisiones ejecutadas y las planificadas.
- Efectividad (%): proporción de revisiones con novedades (infracción, avería o conexiones directas) que fueron normalizadas, desmanteladas o regularizadas, respecto al total de revisiones ejecutadas.
- Recuperación (kWh): porcentaje de energía efectivamente recuperada en relación con la meta anual.

Los resultados alcanzados reflejan un cumplimiento del 101% en eficiencia, al ejecutarse 791.691 revisiones frente a las 780.934 planificadas. En cuanto a efectividad, se alcanzó un 66%, evidenciando un control significativo en campo. No obstante, el indicador de recuperación energética se ubicó en 86%, mostrando una desviación de 14 puntos porcentuales frente a la meta proyectada.

Este trabajo permitió detectar y corregir múltiples irregularidades en los sistemas de medición, beneficiando directamente a los usuarios mediante la mejora del control técnico-comercial del servicio eléctrico.

Dentro de los planes y acciones de mejora para continuar con la reducción de pérdidas de energía, para el año 2025 se tienen previsto cumplir con los siguientes hitos:

- Implementar el proyecto “ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS MEDIANTE LA INTEGRACIÓN Y EL MEJORAMIENTO DE SISTEMAS EN EL ENTORNO DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA DE CNEL EP”, el cual implica la creación del Centro de Inteligencia de Consumo Energético, mismo que permitirá mejorar el análisis de dato de la medición inteligente tanto en los Clientes Especiales como en los Clientes Masivos de consumos considerables.
- Ampliar al 100% la medición inteligente para Clientes Masivos y Clientes Especiales mediante la aplicación del “Reglamento para el ejercicio de la capacidad asociativa” de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad – CNEL EP. Con la aplicación de este proyecto catalogado como estratégico, implementado en 4 años, se reduciría al mínimo el gasto de los servicios comerciales produciendo un ahorro significativo para financiar el proyecto.
- Continuar con la capacitación de la herramienta de análisis de datos POWER BI para el análisis de toda la reportería generada en el Sistema Comercial SAP aprovechando que actualmente todas las Unidades de Negocio están migradas a SAP.

Ampliar los controladores de circuito en toda el área de servicio de la CNEL EP, en lo cual se deberá utilizar la herramienta adquirida o contratada en el proyecto “ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS MEDIANTE LA INTEGRACIÓN Y EL MEJORAMIENTO DE SISTEMAS EN EL ENTORNO DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA DE CNEL EP” dado que actualmente no se puede realizar el balance energético en el Sistema Comercial SAP.

Alumbrado público

Con la finalidad de brindar un mejor servicio de alumbrado público a la ciudadanía, CNEL EP planifica realizar proyectos que tienen por objetivo expandir la cobertura del alumbrado público, mejorar su calidad del servicio, así como velar por el mantenimiento de la infraestructura de iluminación pública implementada en toda el área de servicio, lo cual significó que en 2024 se hayan comprometido USD 16,58 millones, lo que permitió sacar adelante 34 proyectos que representan la instalación de 11.714 luminarias y la atención de más de 50.031 solicitudes de reparación en las diferentes Unidades de Negocio, adquisición de materiales y contratación de servicios de mantenimiento de alumbrado público en función de la asignación presupuestaria por lo que la instalación de luminarias nuevas en las Unidades de Negocio GYE y STE se las realizó con personal técnico de la Corporación.

La Corporación en cumplimiento de sus funciones institucionales, así como en concordancia y en acatamiento a lo que establecen las políticas del sector eléctrico, a las regulaciones respectivas del ente regulador de la actividad eléctrica del país (ARCONEL) y en coordinación con el ente rector el Ministerio de Energía y Minas, está realizando la migración del actual sistema de prestación del servicio de alumbrado público, a uno más eficiente desde el punto de vista lumínico.

Se continua ejecutando el plan de migración basado en tecnología tipo led con fuente de financiamiento de recursos propios, durante el año 2024 se ejecutaron 14 proyectos de este tipo en diferentes Unidades de Negocio, con la instalación de 9.777 luminarias LED que sustituyen a diversas tecnologías de iluminación obsoletas, lo cual represento una inversión de USD 4,80 millones.

Tabla 10. Expansión, mejora y mantenimiento de alumbrado público

Unidad de Negocio	INVERSIÓN				OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO			Total Invertido
	Proyectos SAPG 2024	Luminarias Nuevas Instaladas	Luminarias sustituidas (Na x Led)	Presupuesto Inversión SAPG 2024 Comprometido	Reclamos Atendidos SAR O&M 2024	Luminarias sustituidas (Na x Na; Hg x Na y Led x Led)	Presupuesto O&M SAPG 2024 Comprometido	
BOLÍVAR	2	162	100	135.551,57	3.471	62	231.214,11	366.765,68
EL ORO	4	1.125	241	1.023.754,57	4.014	261	1.062.742,93	2.086.497,50
ESMERALDAS	3	2.077		1.134.588,79	853	376	652.057,16	1.786.645,95
GUAYAQUIL	-	408	-	-,--	13.650	662	749.617,82	749.617,82
GUAYAS LOS RÍOS	5	289	-	394.813,80	5.558	173	797.826,21	1.192.640,01
LOS RÍOS	3	163	299	92.956,47	2.088	270	183.467,32	276.423,79
MANABÍ	7	4.950	6.267	4.647.041,73	5.143	0	1.036.393,76	5.683.435,49
MILAGRO	2	483	419	47.919,33	1.568	13	676.419,00	724.338,33
SANTA ELENA	-	225	-	-,--	5.399	34	442.270,75	442.270,75
SANTO DOMINGO	3	573	1.435	1.188.769,96	5.586	5	1.066.427,91	2.255.197,87
SUCUMBÍOS	5	1.259	1.016	689.546,57	2.701	311	329.268,78	1.018.815,35
TOTAL	34	11.714	9.777	9.354.942,79	50.031	2.167	7.227.705,75	16.582.648,54

Fuente: Gerencia Distribución

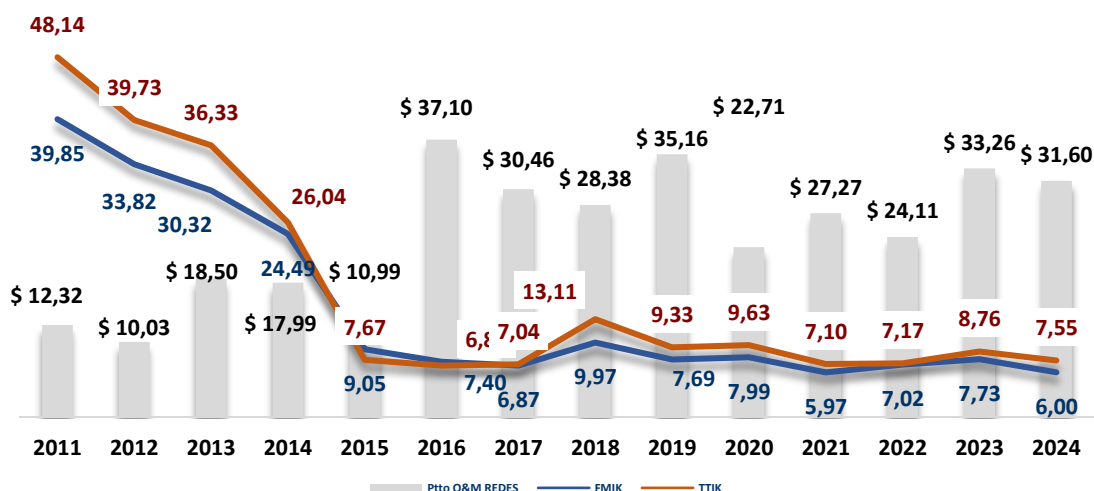
Se realizaron mantenimientos programados que están enfocados a reducir tiempos y frecuencia de interrupciones, se atendieron interrupciones presentadas por fallas en el sistema eléctrico, se instalaron equipos reconectores monofásicos y relés de protección; los resultados de los indicadores de calidad son:

- Frecuencia Media de Interrupción 6 (Meta: 6)
- Tiempo Total de Interrupción 7,55 (Meta: 8)

Como se puede observar, se logró la meta a nivel corporativo, lo cual está relacionado con la gestión de los mantenimientos, atención de los reclamos por fallas eléctricas, la poca presencia de interrupciones por causas climáticas y largos períodos de racionamiento declarados como suspensión general de servicio.

Gráfico 6. Índices de calidad de servicio vs presupuesto

EVOLUCIÓN DE INDICES VS PRESUPUESTO DEVENGADO MANTENIMIENTO



Fuente: Gerencia de Distribución

Planes de reforzamiento

Dentro de los proyectos principales se destaca la continuidad en la construcción de la Subestación La Avanzada 138/69kV, que cuenta con financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo y financiamiento interno de CNEL EP por un total contratado de USD 14,18 millones, que contribuirá a mejorar las condiciones de servicio para el desarrollo de la minería y acuicultura, además de beneficiar a poblaciones de la parte alta de la provincia de El Oro, tiene un avance físico del 84,35% y su entrada en operación está prevista para octubre de 2025.

Programa FERUM

En este 2024 se cumplió en un 93,8% la meta de viviendas beneficiadas, con nuevos servicio y mejoras, con la conclusión de 228 proyectos, que comprende FERUM, Electrificación Rural y Recursos Propios.

11. Viviendas beneficiadas 2024 – FERUM

Unidad de Negocio	Vss ¹		Vcsm ²		Beneficiados
	Meta	Ejecutado	Meta	Ejecutado	
Bolívar	624	622	0	11	633
El Oro	0	0	1271	1232	1232
Esmeraldas	464	358	0	0	358

¹ Vss: Viviendas sin servicio

² Vcsm: Viviendas con servicio mejorado

Unidad de Negocio	Vss ¹		Vcsm ²		Beneficiarios
	Meta	Ejecutado	Meta	Ejecutado	
Guayaquil	454	420	0	0	420
Guayas los Ríos	405	457	162	132	589
Los Ríos	330	248	417	361	606
Manabí	936	890	463	497	1387
Milagro	138	104	0	9	113
Santa Elena	646	451	208	269	720
Santo Domingo	322	322	143	143	465
Sucumbíos	695	654	367	367	1021
Total	5014	4526	3031	3021	7547

Fuente: Gerencia Distribución

Avance presupuestario

El 31 de diciembre de 2023 mediante Resolución No. 10-020-2023 el Directorio de CNEL EP aprobó el Presupuesto Prorrogado por el Año 2024, con un techo de ingresos y egresos por USD 1.834,18 millones; y, autorizó la suscripción del Convenio de Excedentes por el año 2023 con el Ministerio de Economía y Finanzas.

El 16 de septiembre de 2024 mediante Resolución No. 06-008-2024, en sesión extraordinaria de carácter urgente, el Directorio resolvió conocer y aprobar el Presupuesto General Definitivo del año 2024 de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

El Presupuesto de Administración, Operación y Mantenimiento incorpora todas las transacciones consolidadas de las Unidades de Negocio y Oficina Central relacionadas con la Operación de la Empresa, financiadas en un 97% con los recursos provenientes de la venta de energía, los mismos que se destinan a mantener la estructura administrativa, operar los sistemas de distribución y comercialización y mantener la estructura operativa del sector eléctrico.

Seguimiento a la Ejecución Presupuestaria de Operaciones por grupo de Costos y Gastos

Tabla 12. Porcentaje de Ejecución del Presupuesto de Operación por rubro de gastos

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE OPERACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024						
GRUPO DE GASTO	CODIFICADO	PRE COMPROMISO	COMPROMISO	DEVENGADO	% COMPROMISO	% DEVENGADO
Costos de Energía	900.688.144,00	16.814.226,74	883.873.890,26	883.873.890,26	98,13%	98,13%
Mano de Obra	305.372.706,75	29.447,25	302.807.125,95	301.282.499,94	99,16%	98,66%
Materiales	48.796.798,85	502.221,21	46.275.283,45	40.986.582,83	94,83%	83,99%
Servicios	180.505.543,25	724.689,37	114.294.219,16	102.974.363,50	63,32%	57,05%
Gastos Servicios de Comercialización	45.692.526,23	63.466,23	44.965.496,05	36.007.434,28	98,41%	78,80%
Otros Gastos	7.416.988,72	227,10	6.239.406,01	5.273.708,95	84,12%	71,10%
Gastos Financieros	1.433.758,56	-	771.976,08	725.710,83	53,84%	50,62%
Gasto de Operación y Mantenimiento	1.489.906.466,36	18.134.277,90	1.399.227.396,96	1.371.124.190,59	93,91%	92,03%

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE OPERACIONES						
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024						
GRUPO DE GASTO	CODIFICADO	PRE COMPROMISO	COMPROMISO	DEVENGADO	% COMPROMISO	% DEVENGADO
Cuentas por pagar	548.917.353,00	1.660.266,79	213.520.641,00	2.167.950,13	38,90%	0,39%
Gasto Corriente	2.038.823.819,36	19.794.544,69	1.612.748.037,96	1.373.292.140,72	79,10%	67,36%

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera

Durante el ejercicio fiscal 2024, CNEL EP alcanzó niveles destacados de ejecución presupuestaria en los principales rubros operativos, garantizando la sostenibilidad del servicio eléctrico y el cumplimiento de sus obligaciones institucionales:

- Se ejecutó el 98,13% del presupuesto destinado a la compra de energía, equivalente a USD 883,87 millones, asegurando la provisión continua del servicio eléctrico a escala nacional.
- En el rubro de remuneraciones y beneficios al personal, se logró una ejecución del 98,66%, cubriendo de manera oportuna pagos de sueldos, décimos, horas extras y aportes patronales.
- Los materiales e insumos operativos esenciales para la gestión técnica presentaron un devengo del 83,99% (USD 409,87 millones), con un nivel de compromiso del 94,83%, reflejando una adecuada planificación de abastecimiento.
- En servicios generales (arriendos, agua, luz, telecomunicaciones), se alcanzó un devengo de USD 102,97 millones, representando el 57,05% de ejecución.
- Los gastos de comercialización (lectofacturación, reconexiones, recuperación de cartera) alcanzaron una ejecución del 78,80% (USD 36,00 millones), con un 98,41% comprometido.
- Las reformas presupuestarias se ejecutaron conforme a la normativa vigente, realizándose de manera interna y sin modificar el techo global, permitiendo atender necesidades prioritarias de la operación institucional.

Estos resultados evidencian el compromiso de CNEL EP con la eficiencia, responsabilidad y transparencia en la gestión de los recursos públicos, fortaleciendo su rol como empresa estratégica del sector eléctrico.

Objetivo Estratégico: Mejorar la eficiencia de los servicios tecnológicos y su infraestructura.

Durante el 2024, la Gerencia de Tecnología de Información (GTI) de CNEL EP consolidó avances significativos en la gestión tecnológica, garantizando más del 98% de disponibilidad operativa de los sistemas y plataformas informáticas corporativas, lo cual permitió mantener en funcionamiento continuo los canales de atención presencial y virtual para los usuarios a escala nacional.

Principales logros alcanzados:

- Alta disponibilidad de servicios tecnológicos (superior al 98%) en oficinas de atención y plataformas en línea, asegurando continuidad operativa 24/7 para usuarios internos y ciudadanos.
- Renovación del parque tecnológico institucional, reemplazando 1.575 laptops obsoletas durante el primer trimestre, mejorando la capacidad operativa del personal en territorio.
- Implementación y mantenimiento de infraestructura crítica de TI, incluyendo servidores, plataformas de virtualización, redes, almacenamiento, sistemas de respaldo, radio comunicación, correo electrónico y conectividad de datos, fortaleciendo los servicios informáticos clave.
- Ejecución de 34 procesos tecnológicos estratégicos, entre bienes, servicios y consultorías, destinados a mantener, actualizar o implementar soluciones como:

- Plataformas de medidores prepago, recaudación en línea, videoatención, SAR ABPM, CGWEB, SMPROG y MULTIGES.
- Infraestructura de centros de datos y licencias corporativas.
- Servicios de soporte, mantenimiento y renovación tecnológica.
- Fortalecimiento de la ciberseguridad y continuidad operativa, con renovación de certificados SSL y mantenimiento de plataformas sensibles.
- Avance en la implementación del nuevo sistema comercial CIS/CRM de SAP, iniciando la migración de Unidades de Negocio, como parte del plan para homogenizar y fortalecer la gestión comercial a nivel corporativo.
- Cumplimiento eficiente en atención de incidencias operativas y técnicas, manteniendo los tiempos de respuesta por debajo de los indicadores estándar en varios casos.

Estos resultados reafirman el compromiso de CNEL EP de impulsar la transformación digital institucional, optimizando la infraestructura tecnológica como eje transversal para mejorar la calidad del servicio eléctrico y la experiencia del usuario.

Fortalecer la resiliencia de las infraestructuras para garantizar la seguridad de los usuarios ante riesgos y peligros.

Objetivo Estratégico: Integrar la gestión de riesgos y la responsabilidad social de forma transversal en los procesos, planes y proyectos, considerando las mejores prácticas de sostenibilidad.

Durante el 2024, CNEL EP fortaleció su compromiso con la sostenibilidad, el bienestar comunitario y la seguridad de su personal, a través de la ejecución de iniciativas integrales lideradas por la Dirección de Responsabilidad Social, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

Responsabilidad Social

- Se ejecutó el 100% del proyecto “Índice de Diálogos Culturales sobre CNEL EP en las Escuelas”, promoviendo el conocimiento institucional en el periodo escolar mayo–noviembre.
- A través de charlas de prevención de accidentes eléctricos y uso eficiente de energía, se capacitó a 10.280 estudiantes en 22 instituciones educativas a nivel nacional.
- En el marco del proyecto Reforestación FERUM-BID, se sembraron 10.000 plántulas en comunidades e instituciones del Guayas, fomentando la conciencia ambiental.
- El proyecto “Una Nueva Generación de Energía” incentivó la creatividad estudiantil mediante maquetas sobre generación eléctrica, fortaleciendo la educación técnica.
- En coordinación con la Cruz Roja, se implementó un Banco de Sangre Corporativo, beneficiando al personal de la Oficina Central y Unidades de Negocio con 18 pintas disponibles.
- Se socializaron proyectos de electrificación en 12 barrios del cantón El Empalme, listos para inauguración, fortaleciendo el vínculo comunitario y la cobertura energética.
- Destacaron otras acciones como:
 - Publicación digital de las Memorias de Sostenibilidad 2022–2023.
 - Ejecución del programa “Playas Libres de Desechos” con 50 kg de residuos recolectados en Villamil Playas.
 - Organización de eventos lúdicos y entrega de donaciones en el programa “Apadrinar una Institución Educativa”, beneficiando a más de 150 niños.

Gestión Ambiental

- Se fortalecieron los procesos de identificación, control y prevención de impactos ambientales, cumpliendo con la normativa nacional y las salvaguardas de organismos multilaterales, garantizando la sostenibilidad de las operaciones.

Seguridad y Salud Ocupacional

- Se actualizaron procedimientos operativos clave y manuales de prevención, incluyendo protocolos frente a COVID-19, adicciones y evacuación.
- Se realizaron simulacros de sismos e incendios en oficinas centrales y unidades, mejorando la preparación ante emergencias.
- Se implementaron nuevos permisos y controles para trabajos eléctricos de alto riesgo, reforzando la seguridad en campo.
- Se renovaron permisos de funcionamiento de dispensarios médicos y se ejecutó el contrato de exámenes ocupacionales por USD 1,33 millones (sin IVA).
- Acciones complementarias:
 - Adquisición de ropa ignífuga y chalecos para brigadas.
 - Mantenimiento y recarga de extintores.
 - Dotación de reglamentos internos y equipos de seguridad.

Lo mencionado refleja el compromiso de CNEL EP con una gestión responsable, ética y sostenible, que prioriza el bienestar de la comunidad, la protección del medio ambiente y la seguridad integral de sus colaboradores.

Fortalecer las capacidades del Estado que garanticen la transparencia, eficiencia, calidad y excelencia de los servicios públicos.

Objetivo Estratégico: Fortalecer la gestión institucional y el desarrollo de capacidades del Talento Humano.

Durante el año 2024, CNEL EP alcanzó resultados sobresalientes en el fortalecimiento de competencias del talento humano. A nivel corporativo, se logró capacitar al 95,51% del personal (5.157 servidores de un total de 6.018), superando ampliamente la meta establecida del 75%, lo que evidencia una gestión formativa proactiva y comprometida con el desarrollo institucional.

Tabla 13. Porcentaje de Inclusión de Personas con Discapacidad

PERSONAL VULNERABLE EN CNEL EP				
ENERO A DICIEMBRE DEL 2024				
UNIDAD DE NEGOCIO	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	MUJERES EMBARAZADAS, MATERNIDAD Y LACTANCIA	SERVIDORES CON ENFERMEDADES CATASTROFICAS	TOTAL
BOLIVAR	9	1	2	12
EL ORO	36	2	6	44
ESMERALDAS	22	12	5	39
GUAYAQUIL	84	22	23	129
GUAYAS LOS RIOS	32	6	12	50
LOS RIOS	23	7	4	34
MANABI	33	11	12	56
MILAGRO	12	7	65	84
OFICINA CENTRAL	19	10	4	33
SANTA ELENA	18	5	0	23
SANTO DOMINGO	26	1	5	32
SUCUMBIOS	7	8	1	16
EFICIENCIA ENERGETICA	0	0	1	1

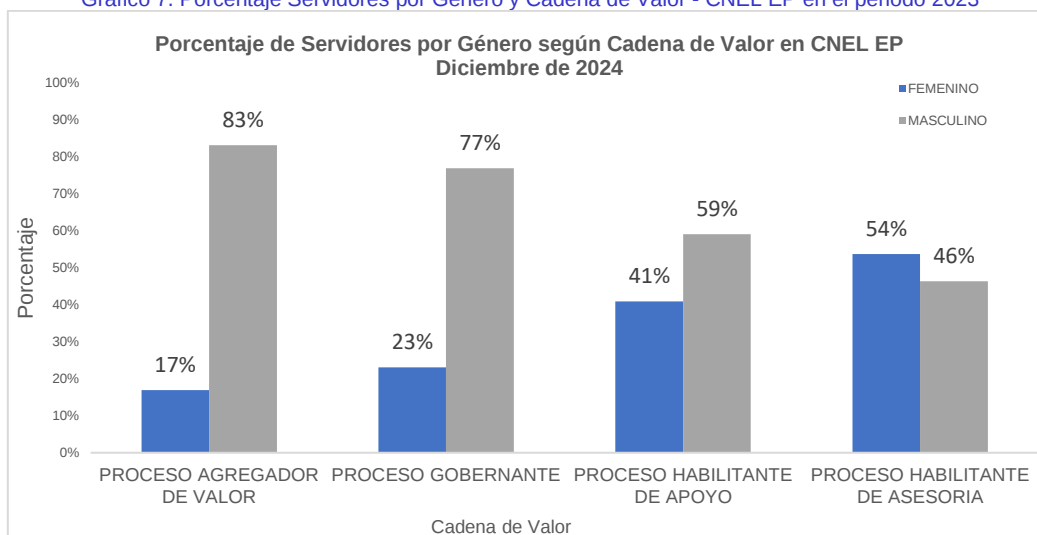
PERSONAL VULNERABLE EN CNEL EP				
ENERO A DICIEMBRE DEL 2024				
UNIDAD DE NEGOCIO	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	MUJERES EMBARAZADAS, MATERNIDAD Y LACTANCIA	SERVIDORES CON ENFERMEDADES CATASTROFICA	TOTAL
TOTAL				553

Fuente: Gerencia de Desarrollo Corporativo

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 47 de la Ley Orgánica de Discapacidades, que obliga a los empleadores públicos con 25 o más trabajadores a contratar al menos un 4% de personas con discapacidad en funciones permanentes, CNEL EP reafirma su compromiso con la inclusión laboral y el respeto a los derechos humanos. Durante el período de enero a diciembre de 2024, la Corporación registró un total de 553 servidores pertenecientes a grupos de atención prioritaria, distribuidos entre personas con discapacidad (311), mujeres embarazadas o en periodo de maternidad y lactancia (92), y trabajadores con enfermedades catastróficas (150), asegurando el acceso a un empleo digno, equitativo y sin discriminación.

A continuación, se detalla el porcentaje de servidores por Género y Cadena de Valor realizando una correlación de la población de CNEL EP.

Gráfico 7. Porcentaje Servidores por Género y Cadena de Valor - CNEL EP en el periodo 2023



Fuente: Gerencia de Desarrollo Corporativo

Fomentar buenas prácticas regulatorias y la simplificación normativa y administrativa que promueva la innovación de la gestión pública.

Objetivo Estratégico: Optimizar los resultados en el corto, mediano y largo plazo a través de un mejoramiento continuo de procesos.

Gestión por procesos

De acuerdo al Plan Estratégico de CNEL EP, una de las acciones claves a ser desarrolladas para cumplir con este objetivo es la implementación de un sistema de gestión por procesos.

Se ha dado continuidad al desarrollo y actualización de documentos que son parte del esquema de gestión por procesos, siendo estos, manuales, procedimientos, instructivos y guías que han sido requeridos por las distintas Gerencias Corporativas, así como la difusión a Unidades de Negocio y publicación en la intranet de los documentos vigentes, buscando de esta manera homologar los procesos institucionales, entendiéndose que su aplicación es Corporativa (tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio).

En este periodo se han elaborado y actualizado un total de 97 documentos, de los cuales el 64% corresponden a actualizaciones (62) y el 36% corresponde a nuevos documentos (35). A continuación, un detalle de la cantidad de documentos gestionados de acuerdo a su categoría:

Tabla 14. Documentos elaborados/actualizados

Tipo de documento	Cantidad
Manuales	16
Procedimientos	47
Instructivos	24
Guías	10
TOTAL 2024	97

Fuente: Gerencia Asuntos Corporativos

• EFICIENCIA ENERGÉTICA – PEC

La UN-EFE, creada por Resolución de Gerencia General No. GG-RE-101-2015, administra el componente de bienes del Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción (PEC) y ejecuta acciones de eficiencia energética en coordinación con el Ministerio de Energía y Minas.

En aplicación del Acuerdo Ministerial MEM-MEM-2024-0041-AM, se transfirieron al MIES 80.000 Kits de inducción, para beneficio de la ciudadanía ecuatoriana.

La entrega de cocinas de inducción entregadas al MIES con corte hasta el 31 de diciembre de 2024, tiene un avance del 28 %, esto es un total entregado de 22.085 cocinas.

Tabla 15. Total de cocinas de inducción entregadas al MIES

Fecha de retiro	Cocinas Stock CNEL EP	Total Acumulado Entregado al MIES	Entregado Diario al MIES	% Avance Entrega de Cocinas MIES
30-dic-24	57.552	22.085	1.044	28%

Fuente: Eficiencia Energética

La entrega de ollas de inducción entregadas al MIES con corte hasta el 31 de diciembre de 2024, tiene un avance del 7 %, esto es un total entregado de 2.760 ollas.

Tabla 16. Total de ollas de inducción entregadas al MIES

Fecha de retiro	Juego de Ollas Stock CNEL EP	Total Acumulado Entregado Ollas al MIES	Entregado Diario al MIES	% Avance Entrega de Ollas MIES
26-dic-24	34.606	2.760	600	7%

Fuente: Eficiencia Energética

5. CONCLUSIONES

- Se alcanzó una cobertura eléctrica nacional del 97,28%, con 2.729.214 clientes atendidos, lo que representa aproximadamente el 48% del total nacional.
- Se atendieron más de 574 mil reclamos, con un nivel de resolución del 98,11%, cumpliendo la meta regulatoria.

- Se implementó el nuevo sistema comercial CIS/CRM de SAP, con mejoras en videocitas, chatbot y envío de más de 65 millones de mensajes informativos.
- Se ejecutaron más de 790 mil revisiones de sistemas de medición, recuperando 47 GWh e incrementando el control comercial.
- Se beneficiaron 7.547 viviendas a través del programa FERUM y electrificación rural, con un cumplimiento del 93,8%.
- Se instalaron 11.714 luminarias nuevas y 9.777 luminarias LED sustituyendo tecnologías obsoletas, con una inversión superior a USD 16,5 millones.
- Se avanzó en la construcción de la Subestación La Avanzada 138/69 kV con un 84,35% de avance físico.
- Se recaudaron USD 1.508,96 millones, con un índice de recaudación del 96,48%.
- Se ejecutó el 98,13% del presupuesto para compra de energía y el 98,66% en mano de obra.
- Se actualizaron los reglamentos de recuperación de cartera vencida y se ampliaron medios de pago físicos y digitales (BIVI, Farmacias, APP CNEL).
- Se garantizó más del 98% de disponibilidad operativa de plataformas digitales.
- Se ejecutaron 34 procesos tecnológicos estratégicos, incluyendo renovación de infraestructura, licencias, soporte y seguridad informática.
- Se reemplazaron 1.575 laptops obsoletas, fortaleciendo la operatividad territorial.
- El 95,51% del personal fue capacitado, superando la meta del 75%.
- CNEL EP cuenta con 553 servidores vulnerables incluidos laboralmente (discapacidad, maternidad, enfermedades catastróficas), cumpliendo el marco legal de inclusión.
- Se capacitó a 10.280 estudiantes en prevención eléctrica.
- Se sembraron 10.000 plántulas en el marco del proyecto Reforestación FERUM-BID.
- Se implementaron protocolos de seguridad actualizados, simulacros y mejoras en dispensarios médicos, invirtiéndose más de USD 1,3 millones en salud ocupacional.
- Se actualizaron o elaboraron 97 documentos de gestión por procesos (manuales, procedimientos, instructivos y guías).