

# BOLETIN INSTITUCIONAL

■ JULIO 2022



## Mantenemos las puertas abiertas para escuchar y atender los requerimientos de nuestros clientes

Realizamos una jornada de puertas abiertas para escuchar inquietudes de nuestros clientes, en un operativo que se realizó un domingo del mes de julio en nuestra sede central, donde nuestro administrador gerente general, Milton Morrison, encabezó los equipos de trabajo integrados por las áreas de Lectura y Facturación, Servicio al Cliente, Gestión Social, Comunicación, Oficina de Libre Acceso a la Información, entre otras.



@edesurrd • [www.edesur.com.do](http://www.edesur.com.do)



## EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA

### EDESUR, una empresa que enarbola la bandera de la eficiencia y la transparencia

Luego de la disposición de la Superintendencia de Electricidad (SIE), que establece el desmonte del subsidio a la tarifa eléctrica, en cumplimiento a la disposición del pacto eléctrico, nuestra empresa informó que está abierta a revisar los reclamos de los clientes.

Por lo que, realizamos una jornada de puertas abiertas para escuchar sus inquietudes, en un operativo que se realizó un domingo del mes de julio en nuestra sede central, donde nuestro administrador gerente general, Milton Morrison, encabezó los equipos de trabajo integrados por las áreas de Lectura y Facturación, Servicio al Cliente, Gestión Social, Comunicación, Oficina de Libre Acceso a la Información, entre otras.

Morrison dijo que la empresa tiene como misión enarbolar la bandera de la eficiencia y la transparencia, y por eso, la actual administración viene capacitando desde un principio a todo su personal, para impulsar un cambio de comportamiento en la cultura de servicio, que abarca incluso, agentes con conocimiento en lenguaje de señas

para que todos sus clientes se sientan comprendidos y valorados.

Recordó que, aunque falta un largo camino por recorrer, parte de los resultados de la mejora en el servicio son las tres certificaciones internacionales que recibió la empresa por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO): la ISO-37301: 2021, sobre Sistema de Gestión de Cumplimiento de Regulaciones; la ISO 37001: 2016, de Sistemas de Gestión Antisoborno; y la ISO 9001: 2015, correspondiente a los estándares de Calidad.

También, el Sello de buenas prácticas inclusivas “RD Incluye 2021”, patrocinado por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), un reconocimiento otorgado a entidades que ejecutan buenas prácticas a favor de las personas con discapacidad.







## EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA

### Edesur Responde

Como parte de sus acciones para fortalecer el servicio al cliente, Edesur realizó su quinto foro virtual interactivo “Edesur Responde”, encabezado por el administrador gerente general, Milton Morrison, con la finalidad de escuchar de manera directa las inquietudes de sus clientes y darle respuesta inmediata, junto al equipo técnico.

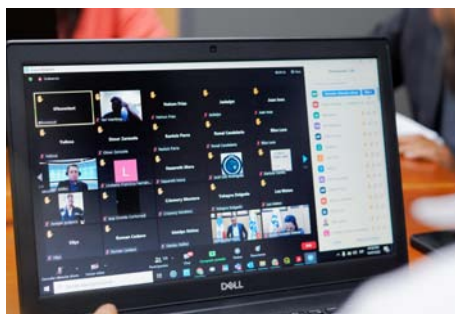
Al interactuar con los clientes, Morrison dijo que Edesur es un libro abierto, y que, aunque el tener que darle atención a más de 900,000 clientes es un desafío diario, la empresa está realizando todos los esfuerzos humanamente posibles para lograr su satisfacción, y por eso está dando la cara”.

“Pedimos disculpas por cualquier situación donde ustedes como clientes no se sientan bien atendidos; estamos trabajando para mejorar el servicio y la atención,

educando sobre una nueva cultura en la empresa, para provocar un cambio de comportamiento, tanto en las oficinas como con el personal técnico”.

Recordó que cualquier cliente que no se sienta conforme con el servicio de electricidad facturado, puede hacer una reclamación en la oficina más cercana de Edesur, para que su caso sea revisado.

El gerente general de Edesur Dominicana también explicó que, aunque la empresa está para resolverle al cliente, y no para darle excusas, situaciones como la pandemia, el conflicto bélico Rusia - Ucrania, la cadena de suministro, factores económicos fuera de Edesur, la burocracia en los procesos de compras, entre otros factores, generaron atrasos en las entregas de algunos materiales.



## Iluminamos la comunidad La Montería, en Baní



Iluminamos la comunidad montañosa La Montería, en Baní, para seguir contribuyendo con la seguridad ciudadana, y en respuesta a una solicitud de comunitarios de la zona. Los residentes saludaron los trabajos realizados por nuestras brigadas, ya que antes la oscuridad reinaba en horas de la noche.

## También la remota localidad de El Batey, en San Juan de la Maguana



Luego de 17 años de espera, iluminamos la comunidad El Batey, perteneciente al Distrito Municipal La Jagua, municipio San Juan de la Maguana, impactando a más de tres mil familias.

## Electrificamos e iluminamos el sector Nueva Esperanza, en Baní



Tras 23 años de espera, electrificamos e iluminamos el sector Nueva Esperanza, perteneciente a la comunidad Pueblo Nuevo, ubicado en la zona norte de Baní.

Los trabajos contribuyen a la seguridad ciudadana, y a la reducción de accidentes eléctricos domésticos producto de las conexiones ilegales y el uso de materiales inadecuados.





## **Iluminamos 24 sectores de “Los Kilómetros” de la Independencia con 300 luces**



Instalamos unas 300 luminarias en 20 sectores pertenecientes a “Los Kilómetros” de la avenida Independencia, del Distrito Nacional, contribuyendo con el programa de seguridad ciudadana que impulsa la Presidencia de la República, a través del Ministerio de Interior y Policía “Mi país seguro”.

Entre los sectores intervenidos se encuentran San José, San Miguel, María Josefina, Nordesa, Residencial José Contreras, Esther Rosario, El Pedregal, El Gacela, El INVI, Miramar, y Mar Caribe. También, incluye Roca Mar, San Gabriel, Solimar, Renacimiento, El Atlántida, Manga Nagua, El Enriquillo, Luz Consuelo, Tropical Malecón y 30 de Mayo.

## **Realizamos seis encuentros comunitarios y dispusimos nuevos trabajos en San Juan**



El administrador gerente general de Edesur Dominicana, Milton Morrison, dispuso nuevos trabajos en la provincia San Juan, luego de escuchar a líderes de la zona, al encabezar seis encuentros comunitarios.

Milton Morrison también supervisó las obras en desarrollo en los sectores pertenecientes a Las Matas de Farfán, Pascual García, Cañada de Cadena, Tambalá y Hoja de Lata, donde Edesur ejecuta proyectos de iluminación y electrificación, a solicitud de la primera dama Raquel Arbage.

## **Capacitamos a comunitarios de Las Matas de Farfán sobre uso eficiente de la energía**



Impartimos una capacitación sobre el uso eficiente de la energía eléctrica a comunitarios de varios sectores del municipio de Las Matas de Farfán, provincia San Juan.

También los sensibilizamos sobre los riesgos para la vida que tienen como consecuencia las conexiones ilegales; y la importancia de tener un medidor instalado en las residencias o negocios.

## **Supervisamos trabajos en la comunidad de Las Charcas, en Azua**



El administrador gerente general de Edesur Dominicana, Milton Morrison, realizó un recorrido por la comunidad de Las Charcas, donde supervisó la ejecución de varios proyectos que ejecuta la empresa en esa zona.

Edesur desarrolla obras de electrificación e iluminación en Padre Las Casas, Tabara Arriba, Pueblo Abajo, entre otros sectores.

## Inauguramos la primera oficina comercial modelo accesible e inclusiva

Edesur Dominicana inauguró una oficina comercial modelo en Neiba, provincia Bahoruco, orientada a personas con discapacidad, beneficiando a más de 22,000 clientes de esa localidad, como parte de nuestra política de buenas prácticas inclusivas.

El administrador gerente general de Edesur, Milton Morrison, quien encabezó la inauguración de la moderna oficina de más de 862 metros cuadrados, dijo que los colaboradores están sensibilizados para atender a personas con todo tipo de discapacidad, y se cuenta con una agente de servicio al cliente, entrenada en lengua de señas.



## Capacitamos a 35 colaboradores en Lengua de Señas



Mediante el "Primer Curso Básico en Lengua de Señas de Edesur", capacitamos a 35 agentes comerciales, y colaboradores de las áreas de Comunicación y Gestión Humana, con el objetivo de que nuestros clientes con discapacidad auditiva puedan acceder a nuestros servicios en igualdad de condiciones.

## Impartimos nuestra 1era. charla de uso eficiente de la energía en Lengua de Señas



Nuestra empresa realizó la 1era. charla de uso eficiente de la energía, dirigida a la comunidad sorda del país, gracias a una alianza que mantenemos con la Asociación Nacional de Sordos de la República Dominicana (ANSORDO).

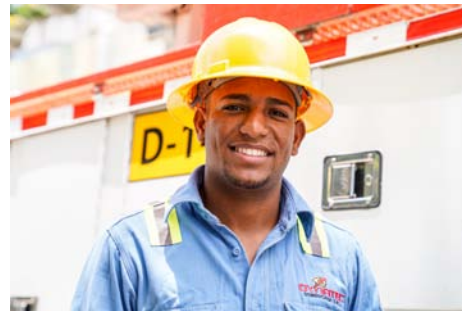
La formación fue impartida en modalidad virtual y presencial en el Instituto de Ayuda al Sordo Mudo Santa Rosa, como parte de nuestro programa de responsabilidad social.



## Electrificación y alumbrado público del Centro Olímpico Juan Pablo Duarte

Como parte de nuestro compromiso con el deporte apoyamos al Ministerio de Deportes en la mejora de la electrificación y el alumbrado público del Centro Olímpico Juan Pablo Duarte.

Edesur Dominicana impulsa acciones de responsabilidad social, para beneficio de la ciudadanía y de nuestros atletas nacionales.



## CELEBRACIONES

### 31 de Julio, Día del Padre

De manera especial, reconocimos el amor, la dedicación y el ejercicio responsable de la paternidad que exhiben cientos de nuestros colaboradores, quienes, a pesar de las exigencias laborales diarias, se esmeran en sacar tiempo de calidad en familia.

Cultivar el afecto hacia nuestros seres queridos es el valor más importante para lograr una vida con propósito y un mundo en armonía y reconciliación.

¡Que siempre habite entre nosotras y nosotros el espíritu de familia!



## Medios de Comunicación que se hicieron eco de nuestras acciones

### Edesur recibe clientes fueron a protestar en su oficina principal

**SANTO DOMINGO.** - La empresa Edesur Dominicana, informó que recibió ayer los clientes que fueron a protestar a su oficina principal, ubicada en la Torre Serrano, para escuchar sus inquietudes sobre el servicio que ofrece la empresa.

El administrador general, Milton Morrison, reiteró que Edesur es una empresa de puertas abiertas que realiza todos los esfuerzos humanamente posibles para tener un cliente satisfecho.

Un comunicado de prensa, indica que Morrison encabezó los equipos de trabajo de Edesur que se instalaron en carpas en el parqueo, y que estuvieron integrados por las áreas de Lectura y Facturación, Servicio al Cliente, Gestión Social, Comunicación, la Oficina de



Libre Acceso a la Información, entre otras. Hasta el mediodía de ayer, solo 18 clientes se acercaron a las carpas instaladas en la empresa y solicitaron una reunión a través del equipo de Lectura y Facturación.

El administrador de Edesur dijo que la empresa tiene como misión enarbolar la bandera de la eficiencia y

transparencia, y por eso, la actual administración viene capacitando desde un prin-

Periódico El Nuevo Diario, Edición impresa del 25-07-2022

WWW.ELNUEVODIARIO.COM

Periódico Hoy, Edición impresa del 25-07-2022

**Alta factura del servicio eléctrico.** Ha provocado indignación en todo el país

### Hacen protesta frente a Edesur; Morrison escucha inquietudes

Las protestas también se convocaron en las oficinas principales de Edeorte y Edeeste. El reclamo también se hizo contra el ministro de Energía y Minas, Antonio Almonte

Troi Orlando Espejo  
troiorlando@hotmail.com

Decenas de personas acudieron ayer ante las oficinas de Edesur en la Avenida Tiradentes para protestar por la elevada factura del servicio eléctrico.

En su disgusto contra lo que calificaron como un abuso del gobierno, muchos de los quejosos, en su mayoría residentes en el polígono central de la capital, mostraron sus facturas como evidencia del aumento al triple de lo que acostumbraban a pagarle a Edesur.

"Las situación mía es la que mucha gente está expresando aquí, que prácticamente la factura se nos



Parte de los que protestaban frente a Edesur ayer.

ha duplicado.

Desde enero del 2021 que pagabamos promedio de 5,600 de luz ahora estamos pagando 13 mil 500", reveló con indignación José Ángel Rivera, quien explicó que ha hecho 14 reclamaciones en las oficinas de Protección al Consumidor en la Superintendencia de Electricidad, los cuales le dijeron "que son improceden-

tes". Otro que expresó su inconformidad por el monto de su factura fue Ricardo Ripoll por el aumento en el precio del kilovatio hora consumido, lo cual consideró es un robo.

"Si estamos aquí es porque hemos ido a reclamar en todos lados y no se hace nada", dijo.

Desde el Barrio de La Agustina, portando un car-

telón contra el aumento estaba entre la enfurecida multitud, William Tiburcio, quien lamentó que "ahora hay más apagones y la luz llega más cara".

#### EDESUR REACCIONA.

A propósito del reclamo de los clientes, el administrador gerente general, Milton Morrison, instaló varias carpas en el parqueo para, junto a los departamentos de Lectura y Facturación, Servicio al Cliente, Gestión Social, Comunicación, la Oficina de Libre Acceso a la Información, atenderlos personalmente en sus reclamos.

"Ante un momento de tantas dudas con la facturación y las tarifas nosotros somos los más oportunos para poder responder sus preguntas", expresó.

Aproveché para disculparse con los clientes ante cualquier situación incómoda y garantizó atenderán cada caso. ■



## DIRECTIVA

**Director General:**

Milton Morrison

**Directora:**

Yanela Zapata

(Directora de Comunicación  
Estratégica)

**Editora en Jefe:**

María Cristina Rodríguez

(Gerente Comunicación y  
Medios)

**Redactora Senior:**

Suzan Castaño

(Coordinadora de Prensa)

**Redactora Junior:**

Natali Peralta

(Encargada de  
Comunicación Interna)

**Fotografía:**

Aldward Castillo,

y Jean Carlos Taravine Smith

**Diagramación:**

Erica Alduey

y Jan Karlos Santos

## DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

