

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN:

EDEESTE cuenta con las siguientes vías de comunicación:

- **Call Center:** 809-596-1099 | 24 horas al día
- **Oficina Virtual:** <https://oficinavirtual.edeeste.com.do> | 24 horas al día
- **Redes Sociales:** Facebook, Instagram, Twitter: @edeesterd
- **Portal de Servicios:** <https://portalservicios.edeeste.com.do>
- **Correo:** contacto.edeeste24@edeeste.com.do
- **Canal de denuncias:** denuncias@edeeste.com.do
- **Whatsapp y Telegram:** 829-637-1099

Presencial:

Nuestras oficinas comerciales laboran de **lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:00p.m. y sábados de 8:00a.m. a 12:00m.**

Nuestras oficinas ubicadas en plazas comerciales cuentan con horarios flexibles que puedes consultar en **WhatsApp al 829-637-1099**, opción 4 y en nuestra oficina virtual en la web: <https://oficinavirtual.edeeste.com.do/oficinascomerciales>

QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Canal	Medio de Contacto	Tiempo de respuesta
Buzón de quejas y sugerencias	Nuestros buzones físicos se encuentran disponibles en la área de servicio al cliente ubicados en nuestras oficinas comerciales.	15 días laborables
Buzón Web	Puede acceder a través de nuestra página web en el siguiente: https://edeeste.com.do/inicio/servicios/buzon-de-sugerencias	15 días laborables
Línea 311	Vía telefónica y a través del portal de internet www.311.gob.do	15 días laborables

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN:

Como medida de subsanación en los casos de incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta Compromiso, EDEESTE estará ofreciendo una comunicación escrita, firmada por el Gerente General de la empresa, donde se comprometa a agilizar el proceso de los servicios que no fueron atendidos oportunamente, y se detallen las medidas correctivas a aplicar, en un plazo máximo de 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTOS:

Los clientes y ciudadanos (as) pueden acceder a información y servicios de EDEESTE a través de los siguientes canales:

• **Oficina principal de EDEESTE:**
Av. San Vicente de Paul, Centro Comercial Megacentro, Santo Domingo Este, R.D. | Tel: 809-788-2373
Lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:00p.m.
Correo: contacto.edeeste24@edeeste.com.do

• **Oficinas ubicadas en nuestra zona de concesión:**
Consulte el mapa y concurrencia en vivo de nuestras oficinas en <https://oficinavirtual.edeeste.com.do/oficinascomerciales>

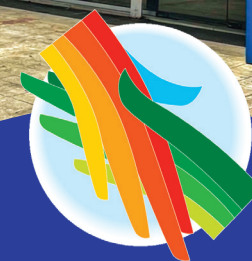


UNIDAD RESPONSABLE: DE LA CARTA COMPROMISO

Gerencia de Calidad y Procesos
Contacto telefónico: 809-788-2373
Correo del área: gerenciadecalidadyprocesos@edeeste.com.do
Horario: Lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:00p.m.



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA

AGOSTO 2023 - AGOSTO 2025

DATOS IDENTIFICATIVOS:

Somos la **Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A. (EDEESTE)**. Distribuimos y comercializamos electricidad desde la acera Este de la Máximo Gómez hasta la provincia La Altagracia (Higüey), incluyendo Monte Plata y Santo Domingo Norte. Cubrimos una extensión de 11,700 kilómetros cuadrados del territorio nacional, servimos electricidad a más de 800,000 clientes y suministramos más de 5,351 millones de kWh al año.

En EDEESTE estamos comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida dentro de nuestra zona de concesión, con el desarrollo comercial, industrial y empresarial dominicana, cumpliendo siempre con las normas de calidad y protección del medio ambiente.

Conscientes de la importancia del servicio que ofrecemos, hacemos todos los esfuerzos por mantener los procesos adecuados y equipándonos con la mejor tecnología para estar a la vanguardia. Mantenemos contacto constante con las comunidades de nuestra área de concesión a través de nuestro departamento de Gestión Social y las asociaciones comunitarias.

De igual modo, trabajamos junto a las entidades que forman parte del sector eléctrico dominicano unificando voluntades y esfuerzos para mejorar radicalmente la calidad, rentabilidad y sustentabilidad del servicio de distribución de electricidad, tanto en nuestra área de concesión como en el país.

Visión

Ser la empresa modelo en distribución y comercialización de energía, líder en innovación, calidad, eficiencia y transparencia.

Misión

Suministrar energía eléctrica de calidad a los clientes en nuestra área de concesión de una manera eficiente, constante y sostenible.

Valores:

- Seguridad
- Excelencia
- Pasión por Servir
- Transparencia
- Integridad

Normativas que nos rigen:

- Ley No. 125 01. Ley General de Electricidad.
- Ley No. 186-07, producto de las modificaciones a la Ley General de Electricidad, No. 125-01, que regula el funcionamiento del sistema eléctrico de la República Dominicana.
- Ley No. 200-04 Ley de Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley No. 141-97 Ley General de Reforma de la Empresa Pública.
- Decreto-CUEDES-342-20, que crea el Consejo Unificado para la administración y reorganización de las tres distribuidoras de electricidad del país.

INCLUSIÓN:

Nuestras Oficinas Comerciales se encuentran ubicadas de modo que faciliten que el ciudadano pueda acceder de manera ágil y oportuna. Damos prioridad de atención a personas con limitaciones físicas, embarazadas y envejecientes.

Nuestro personal está capacitado para atender con respeto y decoro a cualquier persona que solicite algún servicio en nuestras oficinas, o cualquier vía de contacto, sin importar su color de piel, orientación sexual o religión.

ATRIBUTOS DE CALIDAD:

Amabilidad: Es la capacidad de brindar una atención respetuosa, cortés y empática a los ciudadanos(as) y clientes.

Profesionalidad: Nivel de conocimiento y destreza demostrada por el personal de atención para ofrecer el servicio a los clientes, apegados a los estándares de calidad.

Tiempo de respuesta: Capacidad de respuesta a las solicitudes en los plazos acordados y establecidos por la regulación.

DEBERES DEL CIUDADANO:

- Depositar todos los documentos solicitados según el tipo de servicio.
- Solicitar la información de los servicios requeridos.
- Aportar la documentación fidedigna y verídica al momento de solicitar un servicio.
- Realizar el pago a tiempo de los servicios que aplique.
- Comunicar irregularidades a EDEESTE al correo: denuncias@edeeste.com.do
- Garantizar el libre acceso para la inspección y lectura de medidores.
- Dar mantenimiento a sus propias instalaciones eléctricas.
- Ofrecer un trato amable y cortés al momento de solicitar un servicio al personal de atención.



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Servicio	Atributo	Estándar	Indicador
Contratación de energía eléctrica	Amabilidad	85%	Porcentaje de clientes satisfechos con el servicio a través de encuestas trimestrales.
	Profesionalidad	85%	
Cambio de titularidad	Profesionalidad	85%	Porcentaje de clientes satisfechos con el servicio a través de encuestas trimestrales.
	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Porcentajes de solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido (mensualmente).
Cancelación de servicios	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Porcentajes de solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido (mensualmente).