



Dirección de Planificación y Control de Gestión

Avance de Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA)

Abril - Junio 2023

Julio 2023

Introducción

El informe de monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual (POA) de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A., presenta los resultados del nivel de cumplimiento de las metas planificadas para el segundo trimestre del año (T2-2023), fundamentadas en el logro de los objetivos estratégicos de la institución.

Este documento está estructurado en tres partes: Marco estratégico institucional, resultados de seguimiento a la ejecución POA T2-2023, y análisis de rendimiento.

Marco Estratégico



Misión

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



Visión

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

Seguridad



Ponemos un especial empeño en cumplir con las normas de seguridad para nuestros empleados, contratistas y sobre todo para nuestros clientes.



Pasión por Servir

Proveemos una atención con un enfoque más humano, tratando a nuestros clientes como quisiéramos ser tratados, convirtiendo así la entrega de nuestro producto y nuestros servicios en una excelente y memorable experiencia.



Integridad

Realizamos nuestro trabajo apegado a principios éticos y morales, siendo fieles a nuestro compromiso de hacer sostenible la organización y respetando los derechos de nuestros clientes.

Excelencia



Ponemos todo nuestro esfuerzo en implementar iniciativas que promuevan la calidad, la innovación y la mejora continua en todas las actividades que desarrollamos

Transparencia



Realizamos nuestras actividades con apego a las leyes y normativas del país y del ente regulador vigentes, generando así, un ambiente de confianza y accesibilidad para los clientes, contratistas, colaboradores y público en general.

Ejes Estratégicos

**1. Recuperación
Financiera**

**2. Reducción de
las Pérdidas de
Energía**

**3. Enfoque en el
Cliente**

**4. Organización
de los procesos**

**5. Desarrollo de la
Organización**

Resultados Institucionales

Resultados de ejecución POA T-2 2023 | Indicadores

INDICADORES	UNIDAD	EJEC ENE-JUN	- Ejecutado 2023 -					
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Energía comprada	GWh	3.001,8	438,8	407,2	487,7	489,6	574,7	603,8
Precio medio de compra	US\$ Cents	15,3	17,7	15,4	14,8	15,1	14,5	15,2
Costo energía comprada	MMUS\$	457,9	77,6	62,9	72,3	73,8	83,2	88,3
Energía facturada	GWh	1.434,6	236,1	209,9	231,4	235,8	255,0	266,4
Precio medio de venta	US\$ Cents	18,1	17,7	17,7	18,1	17,3	17,3	17,3
Facturación por energía	MMUS\$	259,7	41,9	37,1	41,8	42,9	47,2	48,8
Cobros por energía	MMUS\$	232,5	35,2	35,5	38,0	38,0	41,4	44,4
Otros Ingresos	MMUS\$	5,1	0,9	1,1	0,8	0,7	0,8	0,8
Margen compra-venta	MMUS\$	-220,3	-41,4	-26,3	-33,4	-35,0	-41,0	-43,2
Gastos operativos (OPEX)	MMUS\$	35,2	4,7	4,4	6,7	7,1	5,8	6,5
Impuestos, Tasas, Inst. Reg y C.	MMUS\$	10,8	2,1	1,3	1,1	2,0	2,4	1,8
Gastos Financieros	MMUS\$	3,0	0,5	0,4	0,6	0,7	0,3	0,5
Balance Operacional	MMUS\$	-269,4	-48,7	-32,4	-41,8	-44,9	-49,5	-52,1
CAPEX (M. HACIENDA)	MMUS\$	33,9	7,5	2,9	6,4	3,7	7,4	5,9
CAPEX (incluye Multilaterales)	MMUS\$							
Déficit Financiero	MMUS\$	-303,3	-56,2	-35,4	-48,2	-48,6	-56,9	-58,0
Satisfacción Demanda	%	97,4%	98,6%	97,8%	98,5%	97,7%	95,0%	97,1%
Índice de Pérdidas de energía	%	52,2%	46,2%	48,5%	52,6%	51,8%	55,6%	55,9%
Índice de Cobranzas	%	89,5%	83,9%	95,5%	91,0%	88,7%	87,7%	91,1%
Cash Recovery Index (CRI)	%	42,8%	45,1%	49,2%	43,2%	42,7%	38,9%	40,2%
Eficiencia administartiva	Cantidad	14,8%	13,0%	12,0%	17,1%	18,4%	13,8%	14,5%

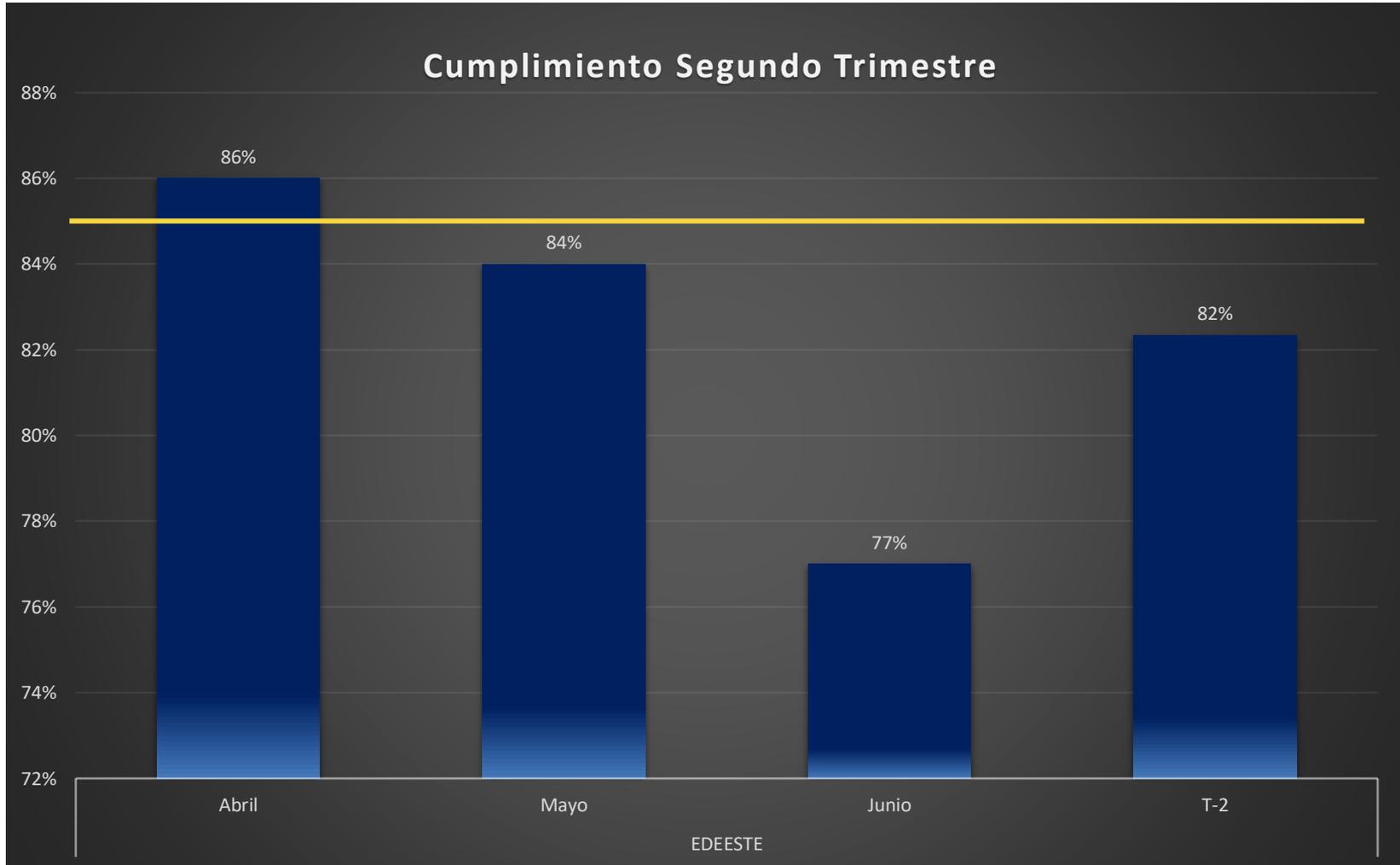
Resultados por Unidades

- ☑ Dirección Recursos
- ☑ Dirección de Gestión Humana
- ☑ Dirección de Seguridad Física
- ☑ Dirección de Planificación Estratégica
- ☑ Dirección de Gestión de Pérdidas
- ☑ Dirección de Proyectos
- ☑ Dirección de Compra de Energía y Regulación
- ☑ Dirección Legal
- ☑ Gerencia de Transparencia
- ☑ Dirección Comercial
- ☑ Dirección de Auditoría Interna
- ☑ Dirección de Comunicación Estratégica
- ☑ Dirección de Distribución
- ☑ Dirección de Tecnología
- ☑ Dirección de Finanzas

Resultados de ejecución POA T-2 2023 | Cumplimiento semestral

Cumplimiento Enero-Junio 2023

Dirección	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	S-1
Dirección Planificación y Control de Gestión	85%	86%	91%	100%	90%	91%	91%
Dirección Auditoría Interna	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%
Oficina Libre Acceso a la Información	99%	99%	100%	78%	87%	82%	91%
Dirección Seguridad Física	96%	81%	84%	96%	100%	100%	93%
Dirección de Pérdidas	100%	95%	100%	85%	84%	81%	91%
Dirección Tecnología de la Información	92%	50%	56%	76%	78%	57%	68%
Dirección Compra de Energía y Regulación	100%	100%	100%	89%	99%	99%	98%
Dirección Proyectos	100%	100%	90%	100%	75%	86%	92%
Dirección Legal	100%	100%	48%	98%	99%	63%	85%
Dirección Gestión Humana	92%	94%	89%	90%	86%	72%	87%
Dirección Comunicación	71%	69%	91%	80%	78%	41%	72%
Dirección de recursos	81%	85%	86%	83%	82%	81%	83%
Dirección Distribución	80%	93%	54%	50%	51%	37%	61%
Dirección Finanzas	82%	82%	81%	79%	79%	80%	81%
Dirección Comercial	100%	94%	100%	83%	80%	84%	90%
Promedio institucional	92%	89%	85%	86%	84%	77%	87%



Matriz de Principales Indicadores

Resultados de ejecución POA T-2 2023 | Matriz indicadores - 1

Dirección	Eje estratégico	Objetivo estratégico	Indicador	Meta	Programado	Ejecución	Cumplimiento	Nivel de avance anual
OAI	Organización de los Procesos Internos	Mejorar el cumplimiento normativo y la estandarización de los procesos internos	Porcentaje cumplimiento DIGEIG	100%	95%	95%	100%	48%
OAI	Organización de los Procesos Internos	Mejorar el cumplimiento normativo y la estandarización de los procesos internos	Solicitudes de información atendidas a tiempo SAIP y 3-1-1	100%	100%	100%	100%	50%
Auditoría interna	Organización de los Procesos Internos	Mejorar el cumplimiento normativo y la estandarización de los procesos internos	Cumplimiento de auditorias	100%	50%	50%	100%	50%
Comercial	Recuperación financiera	Mejorar la gestión financiera	Cobrabilidad	95%	95%	88%	92%	46%
Comercial	Recuperación financiera	Mejorar la gestión financiera	CRI (Cash Index Recovery)	45,90%	45%	44%	97%	48%
Comercial	Enfoque en el cliente	Mejorar la atención al cliente	RSFP - Tiempo de Reconexión	97%	97%	93%	96%	48%
Comercial	Enfoque en el cliente	Mejorar la atención al cliente	COSE - Tiempo Conexión	97%	83%	55%	66%	57%
Comercial	Enfoque en el cliente	Mejorar la atención al cliente	Índice de Satisfacción del Cliente (Trato, Empatía y Amabilidad)	85%	85%	95%	100%	56%
Comercial	Enfoque en el cliente	Mejorar la atención al cliente	IPP - Tiempo de Reclamaciones	97%	97%	76%	78%	78%
Distribución	Enfoque en el cliente	Mejorar el suministro del servicio eléctrico	TMA (Promedio Hora/mes)	16,00	20,00	48,42	41%	33%
Distribución	Enfoque en el cliente	Mejorar el suministro del servicio eléctrico	SAIDI - (Horas/Mes)	13,00	13,00	16,30	80%	80%
Distribución	Enfoque en el cliente	Mejorar el suministro del servicio eléctrico	SAIFI - (Int/Mes)	5,00	5,00	17,31	29%	29%
Distribución	Enfoque en el cliente	Mejorar el suministro del servicio eléctrico	Cumplimiento Plan de Manttos General	100%	50%	40%	80%	40%
Compra de energía	Recuperación financiera	Mejorar la gestión financiera	% Contratada energía y potencia	80%	80%	80%	100%	50%
Compra de energía	Recuperación financiera	Mejorar la gestión financiera	Ingresos por gestión de desvíos a la programación de la demanda diaria (Millones)	36	18	18	100%	50%
Proyectos	Recuperación financiera	Alcanzar la sostenibilidad financiera	Construcción Nuevos Circuitos	27,13	0,6	3,65	100%	13%
Proyectos	Reducción de las Pérdidas de Energía	Reducir las pérdidas técnicas	Cantidad suministros normalizados	48116	11176	12.059	100%	25%
Perdida de energía	Recuperación financiera	Alcanzar la sostenibilidad financiera	GWh energía recuperada	8,5	4,25	9,31	100%	110%
Perdida de energía	Recuperación financiera	Alcanzar la sostenibilidad financiera	GWh energía adicional GC y Reg.	87,39	25,85	24,84	96%	28%
Perdida de energía	Recuperación financiera	Alcanzar la sostenibilidad financiera	GWh energía adicional crecimiento vegetativo	21,56	6,64	7,4	100%	34%

Resultados de ejecución POA T-2 2023 | Matriz indicadores - 2

Dirección	Eje estratégico	Objetivo estratégico	Indicador	Meta	Programado	Ejecución	Cumplimiento	Nivel de avance anual
Perdida de energía	Reducción de las Pérdidas de Energía	Reducir las pérdidas no técnicas	Totalizadores Instalados	2.500	1250	728	58%	29%
Perdida de energía	Reducción de las Pérdidas de Energía	Reducir las pérdidas no técnicas	Totalizadores Inspeccionados	7.169	3585	4542,84	100%	63%
Gestion humana	Desarrollo de la organizacion	Mejorar la gestion del talento humano	Cumplimiento de los indicadores de desempeño Gestión Humana	95%	95%	48%	51%	51%
Gestion humana	Desarrollo de la organizacion	Mejorar la gestion del talento humano	Cumplimiento en la ejecucion del plan de capacitacion	100%	55%	77%	100%	77%
Gestion humana	Desarrollo de la organizacion	Mejorar el desarrollo organizacional	Porcentaje de actualizacion de la estructura empresa	100%	50%	35%	70%	35%
Gestion humana	Desarrollo de la organizacion	Mejorar el desarrollo organizacional	Porcentaje de Implementación gestión del cambio	100%	100%	0%	0%	0%
Seguridad fisica	Reducción de las Pérdidas de Energía	Reducir las pérdidas no técnicas	Operativos antifraudes	95%	95%	95%	100%	50%
Seguridad fisica	Organización de los Procesos Internos	Establecer y mejorar la gestion de riesgos	Índice de seguridad física	80%	80%	70%	88%	44%
Seguridad fisica	Organización de los Procesos Internos	Establecer y mejorar la gestion de riesgos	% Controles de Seguridad Física	80%	80%	80%	100%	50%
Recursos	Organización de los Procesos Internos	Mejorar la eficiencia operativa y administrativa	Nivel de cumplimiento del SISCOMPRAS	85%	85%	100%	100%	59%
Recursos	Organización de los Procesos Internos	Mejorar la eficiencia operativa y administrativa	Cumplimiento cronogramas mantenimiento preventivo y correctivo de equipos	85%	75%	27,78%	37%	33%
Legal	Recuperación financiera	Mejorar la gestión financiera	Importe recuperado de Activos Embargados MMRD\$	100	50	30	60%	30%
Legal	Recuperación financiera	Mejorar la gestión financiera	Monto Ahorrado por Negociaciones Legales	20	10	6,83	68%	34%
Finanzas	Recuperación financiera	Alcanzar la sostenibilidad financiera	EBITDA	532,3	255,6	255,6	100%	48%
Planificacion	Organización de los Procesos Internos	Mejorar la eficiencia operativa y administrativa	Cumplimiento Plan operativo anual institucional	85%	85%	82%	96%	48%
Planificacion	Organización de los Procesos Internos	Mejorar la eficiencia operativa y administrativa	Cumplimiento PACC	85%	85%	46%	54%	54%
Planificacion	Organización de los Procesos Internos	Mejorar la eficiencia operativa y administrativa	Cumplimiento NOBACI	100%	100%	100%	100%	100%
Tecnologia	Desarrollo de la organizacion	Fortalecer las tecnologias y los sistemas de informacion	% Expansión y mantenimiento plataforma tecnológica	100%	40%	40%	100%	40%
Tecnologia	Desarrollo de la organizacion	Fortalecer las tecnologias y los sistemas de informacion	Implementacion solucion manejo de evento SIEM (Security information and event management)	100%	15%	20%	100%	20%
Tecnologia	Desarrollo de la organizacion	Fortalecer las tecnologias y los sistemas de informacion	% Implementación Expansión plataforma de Backup	100%	90%	5%	6%	5%

Resultados de ejecución POA T-2 2023 | Ejes y Objetivos

Ejes	Cumplimiento
Recuperación financiera	92%
Reducción de las Pérdidas de Energía	90%
Enfoque en el cliente	72%
Organización de los Procesos Internos	88%
Desarrollo de la organización	71%

Objetivos	Cumplimiento
Alcanzar la sostenibilidad financiera	99%
Mejorar la gestión financiera	86%
Reducir las pérdidas técnicas	100%
Reducir las pérdidas no técnicas	86%
Mejorar el suministro del servicio eléctrico	57%
Mejorar la atención al cliente	85%
Mejorar el cumplimiento normativo y la estandarización de los procesos internos	100%
Mejorar la eficiencia operativa y administrativa	78%
Establecer y mejorar la gestión de riesgos	94%
Mejorar la gestión del talento humano	75%
Mejorar el desarrollo organizacional	70%
Fortalecer las tecnologías y los sistemas de información	69%

Análisis de rendimientos y/o planes de mejoras

Resultados de ejecución POA T-2 2023 | Observaciones

- Se realizó una auditoría Especial adicional a la meta: INFORME AUDITORÍA A COMPRA MATERIALES DE URGENCIA PARA GERENCIA DE SUBESTACIONES. (Auditoria).
- El indicador de Tiempo de Reconexión se vio afectado por el inicio de operaciones de los nuevos contratistas y la entrada de las nuevas brigadas. (Comercial)
- Falta de brigadas para la gestión de cobros. (Comercial)
- Se requiere de diseño de las herramientas, realización de las encuestas y completar las requisiciones pendientes en Gestión Humana. (Comercial)
- Los informes de seguimiento a indicadores de calidad de servicio comercial, técnico y producto técnico no se encuentran listos, dado que a la fecha las áreas involucradas no han culminado con el cálculo de los indicadores que sirven de soporte de los mismos. (Compra de energía)
- La campaña programada para abril, esta enlazada con el plan de medios de relaciones públicas, por lo que no ha sido difundida, a espera de aprobación del plan de medios 360. (Comunicaciones)
- Actualmente, las acusaciones presentadas por PGASE corresponden a los años 2021 y 2022, por lo que la fecha de la judicialización depende enteramente de ellos. (Legal)
- La dirección legal no ha realizado ninguna contratación de asesores y sigue pendiente la ejecución de esta parte del presupuesto. (Legal)

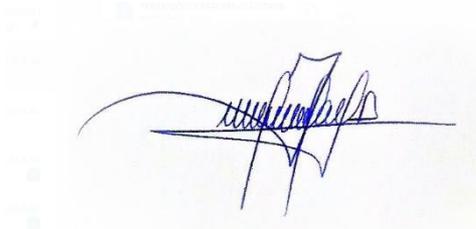
Resultados de ejecución POA T-2 2023 | Observaciones

- En la actualidad se tiene un déficit promedio de 24 brigadas, solo disponemos de 45 brigadas, de 69 unidades que deberían estar disponibles. Con las unidades disponibles que tenemos solo se atiende un promedio de 650 casos diarios de los casi 900 que ingresan diariamente, lo que genera los retrasos en la atención. (Distribución)
- Compra de terrenos para nuevas subestaciones se requiere aprobación del CUED, solicitud canalizada por la Dirección de Proyectos. (Distribución)
- Se realizó reunión con la contratista DANAKY para el aumento de brigadas, este informe que hará las gestiones de lugares para en el mes de julio entrar las brigadas. (Perdidas)
- Se está desarrollando el plan de normalización de 957 clientes pendiente de medidor, esto es debido a la llegada de los 753 medidor 9S y 642 16s que arribaron el pasado mes. El plan se desarrollará en conjunto con el área de Regulares el cual suministrará 3 brigadas para el área del gran Santo Domingo. (Perdidas)
- Se han diseñado otros proyectos no contemplados en el POA, como son, proyecto de mejora de las redes MT/BT y normalización de usuarios de los edificios del sector María Auxiliadora. También se completó el diseño para la conversión de ramal monofásico a trifásico del circuito TIM208 para mejora de calidad servicio y reducción de las pérdidas técnicas. (ver pestaña Plan de Mejora No en POA) adicionada en este Plan. (Proyectos)

DECLARACIÓN DE VERACIDAD DE LOS DATOS APORTADOS EN FORMATO DIGITAL.

Por medio de la presente hacemos constar que las informaciones aportadas en formato digital y colocados en nuestro portal son el reflejo veraz y exacto de los documentos existentes en nuestros archivos, y que corresponden a informaciones oficiales de esta Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE).

Atentamente,



José Luis Almonte Dorotea

Director de Planificación Estratégica y Control Gestión