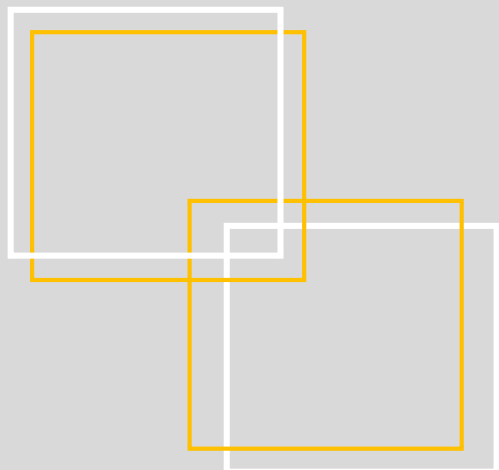


# Empresa Distribuidora de Electricidad del Este

Dirección de Planificación  
Estratégica y Control de  
Gestión

**Informe Planificación  
Operativa Anual 2023**

**Diciembre 2023**



## 1. Introducción

El objetivo del presente informe es dar a conocer el desempeño del Plan Operativo Anual (POA) correspondiente al mes diciembre del año 2023. Como resultado del año se obtuvo un promedio de un **82% del cumplimiento de los indicadores de gestión**.

Este informe está estructurado en tres fases:

- Resumen general del cumplimiento de las metas definidas en la planificación operativa para el presente año (POA 2023).
- Resumen de los principales indicadores de gestión.
- Resumen de lo más relevantes de cada área.



## 2. Metodología

Para la evaluación del POA, la Dirección de Planificación remitió a cada dirección la plantilla de recolección de datos (avances), luego solicitó a cada área el aporte de las evidencias que validen el avance alcanzado (método de verificación) y que justificaran la causa de los desvíos (causales de no cumplimiento), finalmente se socializó con cada área el desempeño del ciclo objeto del presente informe.

Para medir el desempeño de la Planificación Operativa se calculó el nivel de cumplimiento de cada indicador asociado a productos en el POA, para la operación se dividió el resultado logrado versus la meta programada.

$$\text{Nivel de Cumplimiento} = \frac{\text{Logrado}^1}{\text{Meta}} \times 100$$

Posteriormente, con el objetivo de mostrar visualmente el estado de alerta del desempeño del período, se ha clasificado el resultado dentro de los siguientes rangos de porcentaje de cumplimiento:

Rango	Descripción
 ≥ 85%	Metas, Actividades o Proyectos completadas totalmente o de ejecución adecuada con relación con la programación.
 70% - ≤ 84%	Metas, Actividades o Proyectos realizadas parcialmente.

<sup>1</sup> El resultado de porcentaje de metas ejecutadas superior a 100% se igualó a 100%.



&lt; 70%

Metas, Actividades o Proyectos no realizados o de ejecución insuficiente con relación a la programación.

### 3. Principales indicadores de gestión

Indicador	Unidad	Mes puntual		Meta	Var (%) 2023 Vs.		Acumulado año		Meta	Var (%) 2023 Vs.	
		2022	2023	2023	2022	Meta	2022	2023	2023	2022	Meta
<b>Energía comprada</b>	<b>GWh</b>	<b>456.1</b>	<b>517.2</b>	<b>488.7</b>	<b>13.4%</b>	<b>5.8%</b>	<b>5,888.6</b>	<b>6,535.5</b>	<b>6,065.0</b>	<b>11.0%</b>	<b>7.8%</b>
Precio medio compra (PMC)	US\$ Cents/kWh	16.0	15.0	18.1	-5.7%	-17.1%	16.8	15.4	18.5	-8.0%	-16.6%
<b>Costo energía comprada</b>	<b>MMUS\$</b>	<b>72.8</b>	<b>77.8</b>	<b>88.7</b>	<b>7.0%</b>	<b>-12.3%</b>	<b>987.5</b>	<b>1,008.2</b>	<b>1,122.0</b>	<b>2.1%</b>	<b>-10.1%</b>
Energía facturada	GWh	205.8	243.0	247.8	18.1%	-2.0%	3,083.3	3,038.2	2,968.9	-1.5%	2.3%
Precio medio venta (PMV)	US\$ Cents/kWh	18.1	17.4	17.3	-3.9%	0.8%	17.7	17.9	17.3	1.2%	3.5%
Facturación por energía	MMUS\$	37.3	42.4	42.9	13.4%	-1.2%	545.5	544.3	513.6	-0.2%	6.0%
<b>Cobros por energía</b>	<b>MMUS\$</b>	<b>43.0</b>	<b>43.0</b>	<b>46.7</b>	<b>0.0%</b>	<b>-8.0%</b>	<b>470.8</b>	<b>499.8</b>	<b>487.9</b>	<b>6.2%</b>	<b>2.4%</b>
Otros Ingresos	MMUS\$	0.5	0.7	0.7	40.3%	0.2%	8.5	9.5	8.5	11.1%	11.4%
<b>Margen compra-venta</b>	<b>MMUS\$</b>	<b>(29.2)</b>	<b>(34.1)</b>	<b>(41.2)</b>	<b>16.6%</b>	<b>-17.3%</b>	<b>(508.2)</b>	<b>(498.9)</b>	<b>(625.6)</b>	<b>-1.8%</b>	<b>-20.3%</b>
Gastos operativos (OPEX)	MMUS\$	9.6	10.9	6.1	13.7%	78.0%	79.2	74.9	73.3	-5.5%	2.2%
Impuestos, Inst. Reg. y Ayunt.	MMUS\$	1.6	2.5	2.2	52.3%	12.5%	20.6	23.8	26.6	15.5%	-10.6%
Gastos financieros	MMUS\$	0.5	0.6	1.4	31.8%	-54.0%	5.3	8.6	16.7	63.5%	-48.3%
Resultado Operativo	MMUS\$	(40.9)	(48.1)	(51.0)	17.6%	-5.6%	(613.3)	(606.2)	(742.2)	-1.1%	-18.3%
Inversión (CAPEX)	MMUS\$	6.5	9.6	6.1	48.6%	57.4%	39.9	66.4	54.7	66.3%	21.4%
<b>Déficit Financiero</b>	<b>MMUS\$</b>	<b>(47.4)</b>	<b>(57.7)</b>	<b>(57.1)</b>	<b>21.8%</b>	<b>1.2%</b>	<b>(653.2)</b>	<b>(672.6)</b>	<b>(796.9)</b>	<b>3.0%</b>	<b>-15.6%</b>
Satisfacción demanda	%	98.2%	96.6%	98.2%	-1.6%	-1.6%	97.5%	97.2%	97.5%	-0.3%	-0.3%
<b>Índice de pérdidas de energía</b>	<b>%</b>	<b>54.9%</b>	<b>53.0%</b>	<b>49.3%</b>	<b>-3.4%</b>	<b>7.6%</b>	<b>47.6%</b>	<b>53.5%</b>	<b>51.0%</b>	<b>12.3%</b>	<b>4.8%</b>
<b>Índice de cobranzas</b>	<b>%</b>	<b>115.2%</b>	<b>101.5%</b>	<b>109.0%</b>	<b>-11.9%</b>	<b>-6.9%</b>	<b>86.3%</b>	<b>91.8%</b>	<b>95.0%</b>	<b>6.4%</b>	<b>-3.3%</b>
Cash Recovery Index (CRI)	%	52.0%	47.7%	55.3%	-8.2%	-13.7%	45.2%	42.7%	46.5%	-5.5%	-8.2%
Tasa Dólar	RDS	55.66	57.54	56.95	3.4%	1.0%	55.14	56.16	56.95	1.8%	-1.4%
OPEX/Ingresos (PE)		22.0%	24.9%	12.9%	13.2%	93.2%	16.5%	14.7%	14.8%	-11.0%	-0.4%

PE = Pacto Eléctrico

Información Preliminar

En la tabla anterior se muestran los indicadores clave de desempeño del negocio al cierre del mes de diciembre 2023, y si lo comparamos con los valores presupuestados, podemos identificar que:

1. La compra de energía alcanzó un valor de 6,535.5 GWh, (7.8%) mayor que la meta.
2. El costo de la compra de energía fue -10.1% menos que lo planificado.
3. La Facturación por venta de energía cerró en 544.3 MMUS\$, 6.0% mayor que la meta
4. Los cobros por venta de energía fueron de 499.8 MMUS\$, 2.4% más que la meta.
5. Las Pérdidas de energía acumuladas de 53.6%, 4.8% mayor que la meta del período.
6. El Índice de cobranza de 91.8%, -3.3% menor que el plan de cobranzas.
7. Los Gastos operativos alcanzaron un valor de 74.9 MMUS\$, 2.2% mayor que el presupuesto.
8. El Déficit financiero cerró en (672.6) MMUS\$, -15.6% menor que el plan.

#### 4. Resumen General - Plan Operativo Anual EDEEste.

##### 4.1 Aspectos Generales del POA

EDEEste formuló en el año 2022 su Plan Estratégico Institucional el cual contiene cinco (5) Ejes Estratégicos y 12 Objetivos Estratégicos con igual número de estrategias para el logro de la transformación de la empresa y su fortalecimiento por igual se dividió este Plan estratégico en dos (2) Planes Operativos (POA).

El Plan Operativo Anual 2023 contiene 401 indicadores que aportarán a 151 productos, todo esto dentro del marco de 12 objetivos estratégicos.



##### 4.2 Desempeño General POA

El año 2023 ha sido un periodo de resultados mixtos en términos de desempeño institucional. Aunque la mayoría de las direcciones han logrado cumplir con sus actividades, se identifican áreas de mejora que afectan el desempeño. EDEEste obtuvo un desempeño global en su Plan Operativo acumulado al cierre de **año 2023** de un **82%**.

Aun cuando el desempeño está en valores aceptables la realidad de la empresa es que se enfrenta a grandes retos y desafíos con este informe se emite un plan de mejora y recomendaciones que buscan fortalecer aún más los aspectos positivos y abordar las oportunidades para un rendimiento mejorado. Se espera que este análisis sirva como base para la planificación estratégica del próximo periodo.

Direcciones	% Resultado año
<b>Dirección Planificación y Control de Gestión</b>	92%
<b>Dirección Auditoría Interna</b>	88%
<b>Oficina Libre Acceso a la Información</b>	80%
<b>Dirección Seguridad Física</b>	89%
<b>Dirección de Pérdidas</b>	90%
<b>Dirección Tecnología de la Información</b>	77%
<b>Dirección Compra de Energía y Regulación</b>	97%
<b>Dirección Proyectos</b>	80%
<b>Dirección Legal</b>	77%
<b>Dirección Gestión Humana</b>	81%
<b>Dirección Comunicación</b>	64%
<b>Dirección de Recursos</b>	79%
<b>Dirección Distribución</b>	78%
<b>Dirección Finanzas</b>	71%
<b>Dirección Comercial</b>	84%
<b>DESEMPEÑO 2023 INSTITUCIONAL</b>	<b>82%</b>

### 4.3 Desempeño POA por Dirección.

#### 4.3.1 Dirección de Planificación estratégica y Control de Gestión.

Desempeño anual  
acumulado  
**92%.**

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Planificación y Presupuesto institucional implementados	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Ejecución Presupuestaria	POA	-	6	6	100%
Informe semestral Financiero DIGEPRES	POA	-	1	1	100%
Informe Trimestral Financiero DIGEPRES	POA	-	2	2	100%
Porcentaje implementación Módulo Presupuesto SAP	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Cantidad de informes de seguimiento a la planificación	Unidad	-	4	4	100%
Cantidad planificada de monitoreo de acciones del POA	Unidad	-	10	10	100%
Cantidad de Informes de Cumplimiento del PACC Institucional	Unidad	-	4	4	100%
Lanzamiento del PEI	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Despliegue del PEI y POA	Unidad	-	15	15	100%
Contratada Consultoría de Cultura y Desarrollo Organizacional	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Acompañamiento para la definición e implementación del modelo de desempeño y	Unidad	-	1	1	100%
Definido el Proyecto de Costeo por Circuito	Porcentaje	-	50%	0%	0%
Proyecto Piloto de Gestión Técnica Integral por Circuito	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de revisión y actualización de documentación prioritario para la Norma	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de revisión y actualización de documentación general	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Documentos actualizados divulgados	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Procesos identificados con sus Indicadores	Unidad	-	25	25	100%
Memoria de Postulación al Premio Nacional de la Calidad	Unidad	-	2	2	100%
Acompañamiento para la Gestión de la Carta Compromiso al Ciudadano	Unidad	-	1	1	100%
Mapa de Procesos actualizado	Unidad	-	1	1	100%
Cantidad de campañas informativas y de sensibilización sobre Sistema de Gestión Integrado	Unidad	-	20	20	100%
Cantidad de Auditorías Internas ISO-9001 realizadas según cronograma Interna	Unidad	-	1	1	100%
Cantidad de Auditorías Externa ISO-9001 realizadas según cronograma	Unidad	-	1	0	0%
Porcentaje de no conformidades con acciones correctivas	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Cantidad de Informes de Revisión por la Dirección según estándar ISO realizados	Unidad	-	1	1	100%
Acompañamiento para el Plan de Mejora del Servicio de EDEESTE	Unidad	-	1	1	100%
Porcentaje Mantenimiento del cumplimiento de los requisitos de NOBACI	Porcentaje	32%	100%	100%	100%
Porcentaje Integración del sistema de gestión	Porcentaje	-	30%	0%	0%

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Porcentaje Acciones correctivas completadas en plazos	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje eficacia del SGC	Porcentaje	-	80%	88%	100%
Porcentaje requerimientos de indicador Gobierno revisados	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de situaciones tramitadas	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de informes remitidos a los clientes internos que cumplen con los requerimientos	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de informes remitidos a los clientes externos que cumplen con los requerimientos	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de informes demandados no programados que cumplen con los requerimientos	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Monitoreos y medición de la percepción interna y externa (Servicio al Cliente, Áreas, Ética)	Unidad	-	30	30	100%
Porcentaje de informes remitidos a la Gerencia General que cumple con los requerimientos	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Cumplimiento de la Memoria Anual Institucional	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe detallado de Cobros	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Evolutivo Flujo de Caja	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Deuda con Generadores	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Análisis Informe	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Distribución Pago a Generadores	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Composición Deuda y Facturación por Tipo Cliente	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe y análisis Ordenes de Servicio	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Facturación (GWh/MMRD\$) por Circuitos	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe BD Puesta al Cobro	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Calidad Servicio Distribución (SAIFI, SAIDI, ASAI, ASUI)	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Análisis de Nomina/Cantidad de Empleados	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Informe estadísticas institucionales	POA	-	2	2	100%
Porcentaje de Informe KPI's por Distritos, Zona Comercial y Circuitos	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de informes remitidos que cumple con los requerimientos	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de informes Automatizados remitidos cumple con los requerimientos	Porcentaje	-	5	2	40%
Porcentaje de cumplimiento PACC	Porcentaje	-	85%	6%	7%

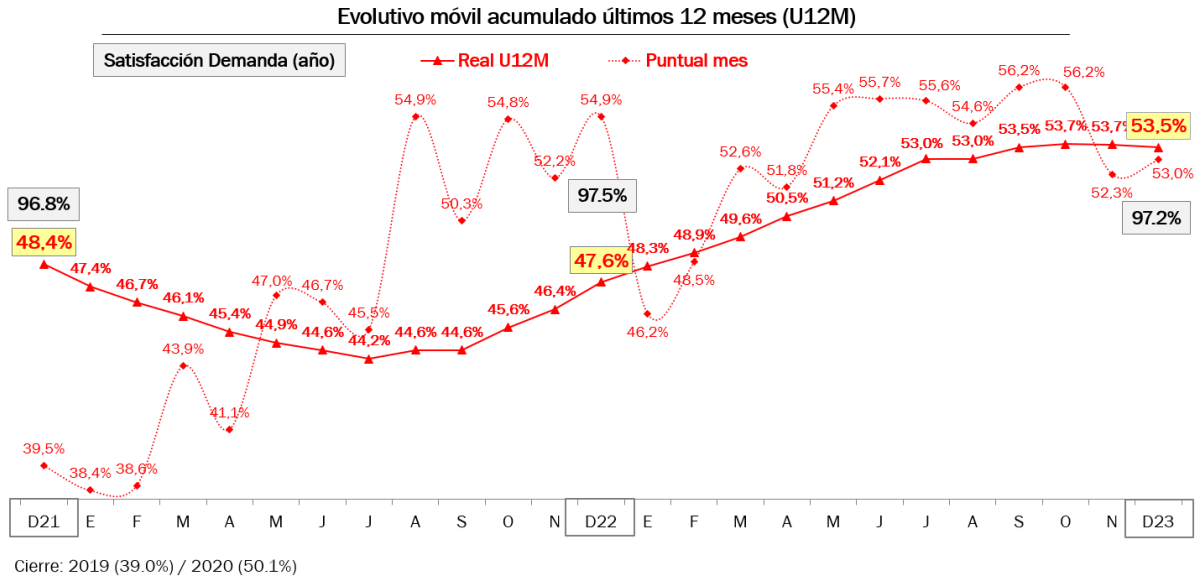
**Resultados Relevantes:****Ejecución Presupuestaria Enero - Diciembre 2023: Gastos Operativos (MMRD\$)**

Dirección	Presupuesto			Total		%
	Actual	Ejecutado	Comprometido	Ejecutado	Disponible	
Administración (AGG)	25.7	22.6	0.4	23.0	2.7	89%
Auditoría Interna (DAI)	25.7	22.6	0.0	22.6	3.0	88%
Comercial (DC)	3,015.0	2,261.8	790.8	3,052.6	-37.6	101%
Compra de Energía (DCR)	35.4	23.1	0.2	23.3	12.1	66%
Comunicación Estratégica (DCE)	64.5	49.9	5.1	55.0	9.5	85%
Consejo de Administración (CDA)	70.0	53.3	0.0	53.3	16.7	76%
Dirección de Proyectos (DPP)	123.5	59.2	0.2	59.4	64.1	48%
Distribución (DD)	1,730.2	774.3	1,043.0	1,817.3	-87.1	105%
Finanzas (DF)	225.6	48.5	0.0	48.5	177.1	21%
Gestión Humana (DGH)	661.6	399.7	7.3	407.0	254.6	62%
Legal (DL)	251.2	341.0	11.2	352.1	-100.9	140%
Pérdidas (DCP)	2,019.8	1,044.4	792.5	1,836.9	182.9	91%
Planificación y Control de Gestión (DPE)	41.0	60.5	4.6	65.1	-24.1	159%
Recursos (DR)	701.8	473.4	186.7	660.1	41.8	94%
Seguridad Física (DSF)	418.9	326.8	96.6	423.5	-4.6	101%
Tecnología (DTI)	455.7	293.2	157.0	450.1	5.6	99%
	<b>9,865.5</b>	<b>6,254.1</b>	<b>3,095.6</b>	<b>9,349.7</b>	<b>515.8</b>	<b>95%</b>

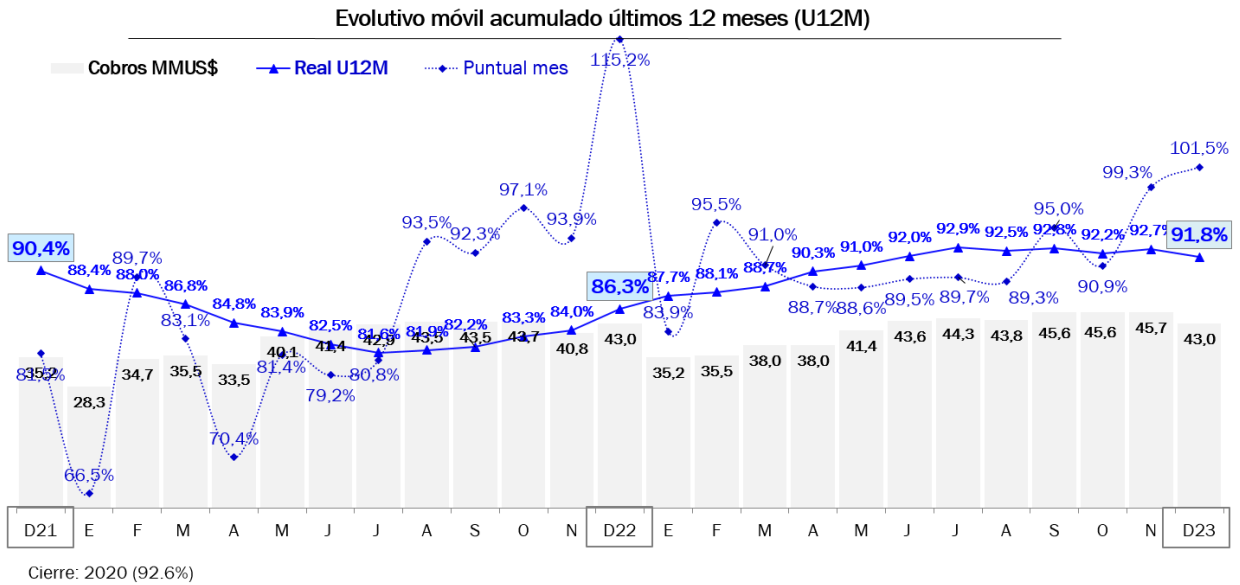
**Ejecución Presupuestaria Enero - Diciembre 2023: Inversión (MMRD\$)**

Dirección	Presupuesto			Total		%
	Actual	Ejecutado	Comprometido	Ejecutado	Disponible	
Comercial (DC)	1,714.1	107.4	1,596.2	1,703.6	10.5	99%
Dirección de Proyectos (DPP)	2,163.2	464.8	1,696.1	2,160.8	2.4	100%
Distribución (DD)	5,312.1	1,076.1	4,232.8	5,309.0	3.1	100%
Pérdidas (DCP)	9,750.6	1,600.3	7,015.7	8,616.0	1,134.6	88%
Recursos (DR)	22.5	5.9	9.7	15.5	7.0	69%
Seguridad Física (DSF)	0.5	0.0	0.0	0.0	0.5	0%
Tecnología (DTI)	148.1	11.6	115.1	126.6	21.5	85%
	<b>19,111.2</b>	<b>3,266.1</b>	<b>14,665.5</b>	<b>17,931.6</b>	<b>1,179.6</b>	<b>94%</b>

### Índice Pérdidas de Energía



### Índice de Cobrabilidad



### Composición cobrabilidad por cartera de clientes



**Puntual Mes**

Tipo de Cliente	Facturación (MM US\$)			Cobros (MM US\$)			Cobrabilidad		
	2022	2023	Dif.	2022	2023	Dif.	2022	2023	Dif.
Residencial	12.2	15.5	3.4	15.2	16.0	0.8	124.8%	103.1%	-21.7%
Comercial	4.6	5.1	0.4	5.0	5.0	0.0	108.7%	98.6%	-10.2%
Industrial	13.3	14.3	1.0	13.9	14.1	0.2	104.3%	98.6%	-5.7%
Gobierno	5.3	5.6	0.3	7.6	6.5	-1.1	144.5%	115.6%	-28.9%
Ayuntamiento	2.0	1.8	-0.1	1.3	1.4	0.1	65.0%	75.9%	10.9%
<b>Total</b>	<b>37.3</b>	<b>42.4</b>	<b>5.0</b>	<b>43.0</b>	<b>43.0</b>	<b>0.0</b>	<b>115.2%</b>	<b>101.5%</b>	<b>-13.7%</b>

**Acumulado Año**

Tipo de Cliente	Facturación (MM US\$)			Cobros (MM US\$)			Cobrabilidad		
	2022	2023	Dif.	2022	2023	Dif.	2022	2023	Dif.
Residencial	189.1	213.1	24.0	175.0	183.1	8.1	92.5%	85.9%	-6.6%
Comercial	60.9	65.8	4.9	54.8	63.1	8.3	90.1%	96.0%	5.9%
Industrial	166.6	169.8	3.2	156.7	166.3	9.6	94.1%	97.9%	3.9%
Gobierno	99.5	72.2	-27.3	69.6	71.7	2.1	69.9%	99.2%	29.3%
Ayuntamiento	29.4	23.3	-6.1	14.7	15.6	0.9	49.9%	66.9%	16.9%
<b>Total</b>	<b>545.5</b>	<b>544.3</b>	<b>-1.3</b>	<b>470.8</b>	<b>499.8</b>	<b>29.0</b>	<b>86.3%</b>	<b>91.8%</b>	<b>5.5%</b>

**Puntual Mes**

Tipo de Cliente	Facturación (GWh)			
	2022	2023	Dif.	% Var.
Residencial	87.7	112.4	24.7	28.2%
Comercial	21.1	23.8	2.7	13.0%
Industrial	62.8	70.5	7.8	12.4%
Gobierno	25.1	27.4	2.3	9.0%
Ayuntamiento	9.2	8.8	-0.3	-3.7%
<b>Total</b>	<b>205.8</b>	<b>243.0</b>	<b>37.2</b>	<b>18.1%</b>

**Acumulado Año**

Tipo de Cliente	Facturación (GWh)			
	2022	2023	Dif.	Dif.
Residencial	1,320.2	1,454.6	134.4	10.2%
Comercial	278.7	300.4	21.7	7.8%
Industrial	812.7	823.7	10.9	1.3%
Gobierno	524.6	349.5	-175.1	-33.4%
Ayuntamiento	147.0	110.0	-37.0	-25.2%
<b>Total</b>	<b>3,083.3</b>	<b>3,038.2</b>	<b>-45.0</b>	<b>-1.5%</b>

**Gerencia de Calidad y Procesos.**

edeeste		Visión	"Ser la empresa modelo en distribución y comercialización de energía, líder en innovación, calidad, eficiencia y transparencia".				Título del documento		Matriz de Alineación Superior y Planificación de los Objetivos de Calidad									
		Misión	"Suministrar energía eléctrica de calidad a los clientes en nuestra área de concesión de una manera eficiente, constante y sostenible".				Fecha		27/06/2023		02/01/2024							
		Valores	Seguridad, Excelencia, Pasión por Servir, Transparencia, Integridad				Frecuencia de revisión		Semestral									
Política de Calidad	Objetivos de Calidad	Cués Estratégicos	N°	Objetivos Estratégicos Asociados	Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Plan de Acción	Responsable	Indicador(s)	Línea base	Meta 2023	Cobertura de la meta	Logro / Avance al 30 de Setiembre 2023	Logro / Avance al 30 de Setiembre 2023	% Logro / Avance 2023	% Promedio Objetivo	% Promedio 2023	
En EDEESTE nos comprometemos a su minister la energía demandada en nuestra área de concesión, a través de una distribución y comercialización eficaz, sostenible y eficiente, garantizando la satisfacción de nuestros Clientes y de otras Partes Interesadas pertinentes, mejorando continuamente la eficacia de nuestros procesos de gestión de calidad y cumpliendo con los requisitos legales, normativos y regulatorios aplicables al Sector Eléctrico Nacional.	Reducir los niveles de pérdidas aumentando la eficiencia y eficacia	2. Reducción de las Pérdidas de Energía	4	REDUCIR LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Gestionar la reducción de pérdidas	Logro del plan de gestión de pérdidas	Plan de Pérdidas	Dirección de Gestión de Pérdidas	Cantidad de Actos de Fianza PG&E	180	138	Subir	41	47	60%	91%		
									Cuésos recibidos de verificación externa de GC	9400	11400	Subir	6322	2776	70%			
									Cantidad de actos administrativos GC	312	324	Subir	705	405	100%			
									Cuésos recibidos de verificación externa de Regulación	30208	307105	Subir	310484	230220	100%			
									Cantidad de Actos Administrativos emitidos Regulares	22850	20227	Subir	19473	34563	100%			
									Total Actos Inspeccionados	4295	7108	Subir	0553	4827	100%			
		Reducir y Mejorar los tiempos de respuesta de los procesos y servicios (C.0302020203 05-030217-01)	3. Eficacia en el Cliente	5	MEJORAR EL SUMINISTRO DEL SERVIDO ELECTRICO	Incrementar la calidad del servicio eléctrico	Mejorar la calidad de los proyectos de servicios en la comunidad	Más Proyectos Finalizados de Generación General	Dirección Comercial	Cantidad de Proyectos Buzendos Validados	0	30	Subir	28	46			100%
									Porcentaje de proyectos parafinados	0%	100%	Subir	62%	100%	100%			
									Porcentaje de los proyectos ejecutados que cumplen con la planificación	0%	100%	Subir	11%	0%	0%			
									Elaboración de informes de seguimiento al índice del índice de satisfacción de la demanda	12	12	Mantener	6	6	100%			
		Aumentar el nivel de satisfacción de nuestros clientes	3. Eficacia en el Cliente	6	MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE	Impulsar la Calidad de la Atención al Cliente	Mejorar el estándar de la experiencia del cliente	Plan de servicio al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de Satisfacción del Cliente (Toma, Creación y Amabilidad)	5.0%	80%	Subir	84%	82%			98%
	Mejorar continuamente nuestros procesos internos	4. Organización de los Procesos Internos	7	MEJORAR EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LA ESTANDEZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS	Impulsar la mejora del Sistema de Gestión Institucional	Elaboración de la Instrucción de la Gestión de EDEEST	1. Plan de Actualización de los manuales de procedimientos 2. Programa de Auditorías Internas 3. La implementación de la certificación 4. Plan de Comunicaciones Proyecto ISO	Gerencia de Calidad y Procesos	Porcentaje de cumplimiento de los indicadores de los procesos	0%	80%	Subir	70%	90%	100%			
									Porcentaje de Documentos actualizados de los iguales	0%	100%	Subir	100%	90%	90%	100%		
									Cantidad de Auditorías sobre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	0	1	Subir	0	1	100%			
	Incrementar el nivel de satisfacción y compromiso de los colaboradores	5. Desarrollo de la Organización	10	MEJORAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Impulsar el desarrollo de condiciones laborales	Mejorar el desempeño laboral y el logro de objetivos Clima laboral mejorado -> al 80%	1. Plan de evaluación de desempeño 2. Programa de Auditorías Internas 3. La implementación de la certificación 4. Plan de Comunicaciones Proyecto ISO	Dirección de Gestión Humana	Porcentaje de cumplimiento de Carga de Metas y Acuerdos de desempeño	0%	100%	Subir	94%	94%	94%			
									Porcentaje de evaluación general del clima organizacional	73%	80%	Subir	73%	73%	91%			
									Porcentaje de actualización de estructura organizacional	0%	100%	Subir	75%	75%	75%			
									Cantidad de direcciones con descripciones de puesto actualizadas	0%	100%	Subir	100%	100%	100%			

### 4.3.2 Dirección Auditoría Interna

Desempeño anual acumulado **88%**.

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Porcentaje Auditorías Procesos Tecnológicos	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje Auditorías Comerciales	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje Auditorías Técnicas	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje Auditorías Financieras	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Auditorías Especiales	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Coordinar las actividades de auditorías con la Contraloría	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Implementar el Plan Anual de Auditora	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Asegurar el control interno mediante auditorías internas	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Coordinar los trabajos con las instancias de control del Estado.	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Asegurar las auditorías externas	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Cantidad de participación en Congresos	Cantidad	-	2	1	50%
Porcentaje de cumplimiento PACC	Porcentaje	-	85%	6%	7%

### 4.3.2 Oficina de Libre Acceso a la Información Pública

Desempeño anual acumulado **80%**.

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Campaña de inclusión y Equidad de Género e inclusión	Unidad	4	4	1	25%
Porcentaje cumplimiento DIGEIG	Porcentaje	91%	100%	100%	100%
Código de ética modificado participativamente con presencia de los 5 grupos ocupacionales	Unidad	-	1	1	100%
Cantidad de informes de transparencia remitidos	Unidad	-	10	9	90%
Porcentaje de empleados sensibilizados en materia de ética y transparencia	Porcentaje	-	80%	90%	100%
Porcentaje solicitudes de información atendidas a tiempo mediante el Portal Único de Libre Acceso a la Información (SAIP)	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo . 3-1-1- (15 días)	Porcentaje	100%	100%	100%	100%

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Porcentaje de campañas completada solicitada por (DIGEIG)	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Cantidad de campañas diseñadas e implementadas sobre la sensibilización y promoción de los valores institucionales	Unidad	-	24	24	100%
Porcentaje de satisfacción de los colaboradores sensibilizados en materia de cultura e integridad	Porcentaje	-	80%	78%	98%
Cantidad de compromisos éticos firmados.	Unidad	-	120	120	100%
Cantidad de Auditoria realizadas por la CIGCN	Unidad	-	1	1	100%
Cantidad de declaraciones juradas presentadas conforme a la ley 311-14 de declaración jurada	Unidad	2	3	2	67%
Cantidad de colaboradores impactados por los talleres de gestión de riesgo de corrupción en la gestión pública	Unidad	-	120	55	46%
Cantidad de buzones de sugerencias aperturados	Unidad	-	20	10	50%
Cantidad campañas digitales de sensibilizaciones realizadas a los colaboradores en materia de integridad	Unidad	-	36	39	100%
Cantidad de capacitaciones sobre la Ley 200-04 y Portales de Transparencia	Unidad	-	6	6	100%
Cantidad de campañas comunicativas físicas y digitales sobre el manejo interno de la solicitudes de información por agente externo	Unidad	-	24	18	75%
Creación de la política de integridad y anti corrupción	unidad	-	1	1	100%
Oficina estructurada según los estándares establecidos por la DIGEIG y la Ley 200-04	Porcentaje	50%	100%	0%	0%
Porcentaje de cumplimiento PACC	Porcentaje	-	85%	6%	7%

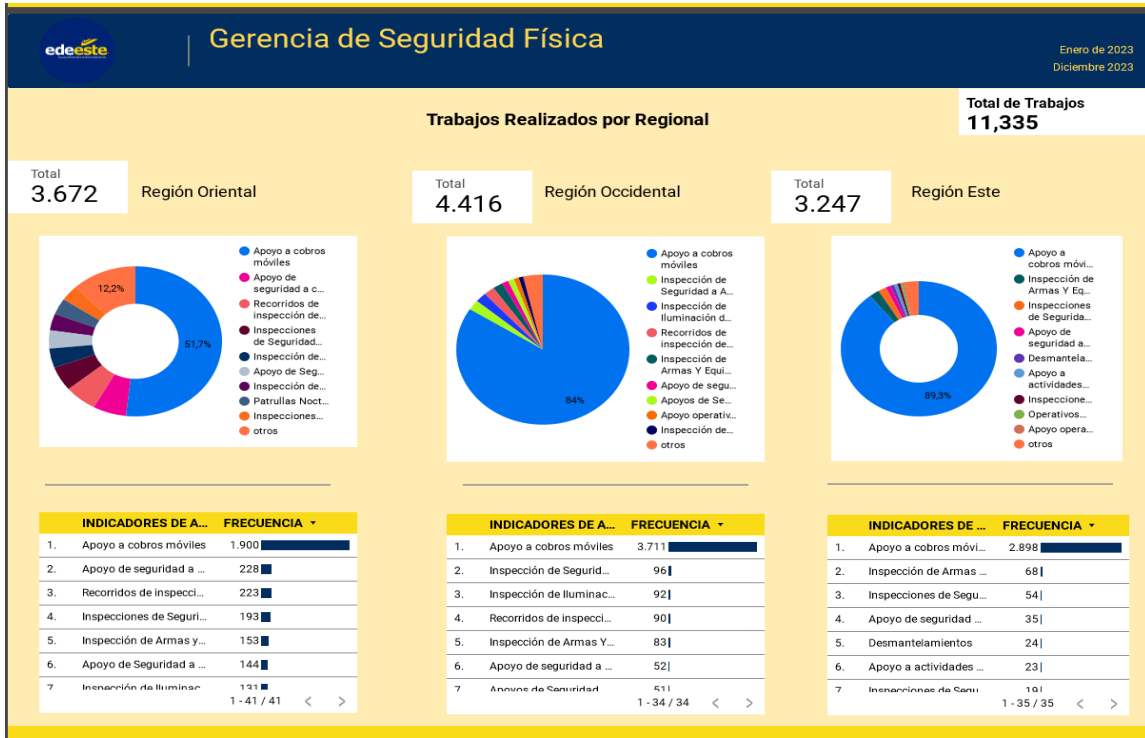
#### 4.3.4 Dirección Seguridad Física

Desempeño anual  
acumulado  
**89%.**

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Operativos antifraude	Porcentaje	-	95%	95%	100%
Operativos de inteligencia para la prevención de fraude eléctrico en grandes clientes	Porcentaje	-	70%	70%	100%
Investigaciones internas vinculadas al fraude eléctrico	Porcentaje	-	70%	70%	100%
Porcentaje de cumplimiento PACC	Porcentaje	-	85%	6%	7%
Índice de seguridad física	Porcentaje	60%	80%	70%	88%
% Controles de Seguridad Física	Porcentaje	-	80%	80%	100%

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
% Investigaciones realizadas de Inteligencia	Porcentaje	-	90%	90%	100%
% Investigaciones realizadas Asuntos Internos	Porcentaje	-	90%	90%	100%
Dispositivos empleados	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Levantamientos realizados	Porcentaje	-	100%	100%	100%

### Resultados Relevantes:



### 4.3.5 Dirección de Gestión de Pérdidas

**Desempeño anual  
acumulado**  
90%.

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
GWh energía recuperada	Unidad	8.40	8.5	17.09	100%
GWh energía adicional GC y Reg	Unidad	93	87	103.57	100%
GWh energía adicional crecimiento vegetativo	Unidad	23	22	23.94	100%

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Cantidad de Actas de Fraude PGASE	Unidad	180	138	87	63%
Ordenes resueltas de verificación cartera de GC	Unidad	9,460	11,420	9,160	80%
Cantidad de actas administrativas GC	Unidad	312	324	1,376	100%
Ordenes resueltas de verificación cartera de Regulares	Unidad	390,284	387,116	470,256	100%
Cantidad de Actas Administrativas Levantadas Regulares	Unidad	22,860	26,237	58,332	100%
Totalizadores Instalados	Unidad	4,295	2,500	2,294	92%
Totalizadores Inspeccionados	Unidad	4,295	7,169	11,381	100%
Ordenes resueltas de normalización en los CTDM	Unidad	235,625	195,073	208,196	100%
Medidores Instalados a clientes directos	Unidad	53,317	45,319	52,613	100%
Actas Tasadas en sistema comercial	Unidad	9,253	9,610	9,103	95%
% de Comunicación de Medidores Telemedidos	Porcentaje	88%	93%	88%	95%
Nuevos Medidores Telemedidos Instalados	Unidad	166,280	240,936	234,141	97%
% de Telefacturación de Medidores	Porcentaje	84%	93%	89%	96%
Cantidad de Ordenes Resueltas de Medición Neta	Unidad	368	456	357	78%
Cantidad de Nuevas Instalaciones de Grandes Clientes	Unidad	266	480	598	100%
Cantidad de Ordenes Resueltas del Segmento MCA	Porcentaje	90%	98%	91%	93%
Cantidad de Medidores Rehabilitados	Unidad	21,000	24,000	24,676	100%
Chatarreo de medidores	Unidad	32,104	36,000	19,226	53%
Cantidad de Medidores Nuevos Habilitados	Unidad	176,454	102,548	107,770	100%
% ejecuciones segmento de Tele-Cortes Realizados	Porcentaje	94%	95%	99%	100%
Porcentaje de cumplimiento PACC	Porcentaje	-	85%	6%	7%

### Resultados Relevantes:

- En diciembre, el cierre de pérdidas fue del 53%, con una compra de energía de 518.8 GWh y una facturación de 243.0 GWh.
- Se agregaron 103.5 GWh adicionales a la facturación total de la empresa en el transcurso del año, como resultado de los planes de energía adicional.
- Durante el año 2023, se instalaron 2,293 micromediciones.
- En el año 2023, se regularizaron 214,201 suministros que tenían anomalías técnicas. ☐ Se inspeccionaron 495,931 suministros en el año 2023.
- En 2023, se regularizaron 52,613 suministros que NO contaban con medidor debido a su conexión directa autorizada.
- Se realizaron 88,101 instalaciones de medidores en el 2023.

Para el mes de diciembre la compra de energía fue de 518.81 GWh. La desviación de la meta con el resultado fue de 5.8%.



### Evolución Compra de Energía

Compra	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
Objetivo	455.71	425.46	466.13	472.76	519.20	535.37	548.04	557.82	545.09	537.88	512.87	488.65
Resultado	439.08	407.90	490.14	491.99	574.60	603.37	619.50	607.80	619.03	641.50	545.60	518.81
Desvio	-3.8%	-4.3%	4.9%	3.9%	9.6%	11.3%	11.5%	8.2%	11.9%	16.2%	6.0%	5.8%

Para el mes de diciembre la facturación de los clientes fue de 243 GWh. La desviación respecto a objetivo fue de 11.6%.



### Evolución Facturación

Facturación	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
Proyección	221.71	209.61	232.23	226.51	238.08	250.14	262.54	274.46	275.89	245.88	228.67	214.72
Resultado	236.10	209.90	231.50	235.80	254.98	266.40	273.70	274.90	271.09	280.90	260.00	243.00
Desvio	6.1%	0.1%	-0.3%	3.9%	6.6%	6.1%	4.1%	0.2%	-1.8%	12.5%	12.1%	11.6%

## 4.3.6 Dirección Tecnología de la Información

Desempeño anual  
acumulado  
**77%.**

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Porcentaje de cumplimiento PACC	Porcentaje	-	85%	6%	7%
% Implementación Gestión de identidades privilegiadas y control de usuarios Fase I	Porcentaje	25%	100%	91%	91%
% Implementación Gestión de identidades privilegiadas y control de usuarios Fase II	Porcentaje	-	50%	20%	40%
% Reestructuración de la Plataforma de Seguridad IT & OT	Porcentaje	19%	20%	10%	50%
% de implementación de ITGEN	Porcentaje	94%	96%	100%	100%
Implementación del centro de monitoreo	Porcentaje	-	100%	100%	100%
% Implementación Expansión plataforma de Backup	Porcentaje	-	100%	50%	50%
% Actualización Plataforma de Control M	Porcentaje	-	100%	50%	50%
% Interconexión Edesur-EDEEste	Porcentaje	-	50%	100%	100%
% Implementación Estaciones Meteorológicas	Porcentaje	-	100%	10%	10%
% Implementación 43 enlaces de Radios IP	Porcentaje	67%	100%	72%	72%
% Implementación Sistema de Turnos	Porcentaje	-	50%	50%	100%
% Implementación Sistema de Gestión de Auditoría	Porcentaje	-	20%	20%	100%
% Implementación Modernizar el Sistema Comercial	Porcentaje	-	20%	20%	100%
% Expansión y mantenimiento plataforma tecnológica	Porcentaje	-	100%	100%	100%
% Implementación Servicios del Sistema de Pronóstico	Porcentaje	-	25%	20%	80%
% Implementación del Sistema de Gestión Legal	Porcentaje	-	50%	50%	100%
% Implementación MDM	Porcentaje	-	20%	20%	100%
Horas de Mejoras horas para ASEO	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Segmentación de la Scada		-	5%	5%	100%
% Implementación de los Servicios de CRM (CTI)	Porcentaje	-	40%	25%	63%



**Resultados Relevantes:**

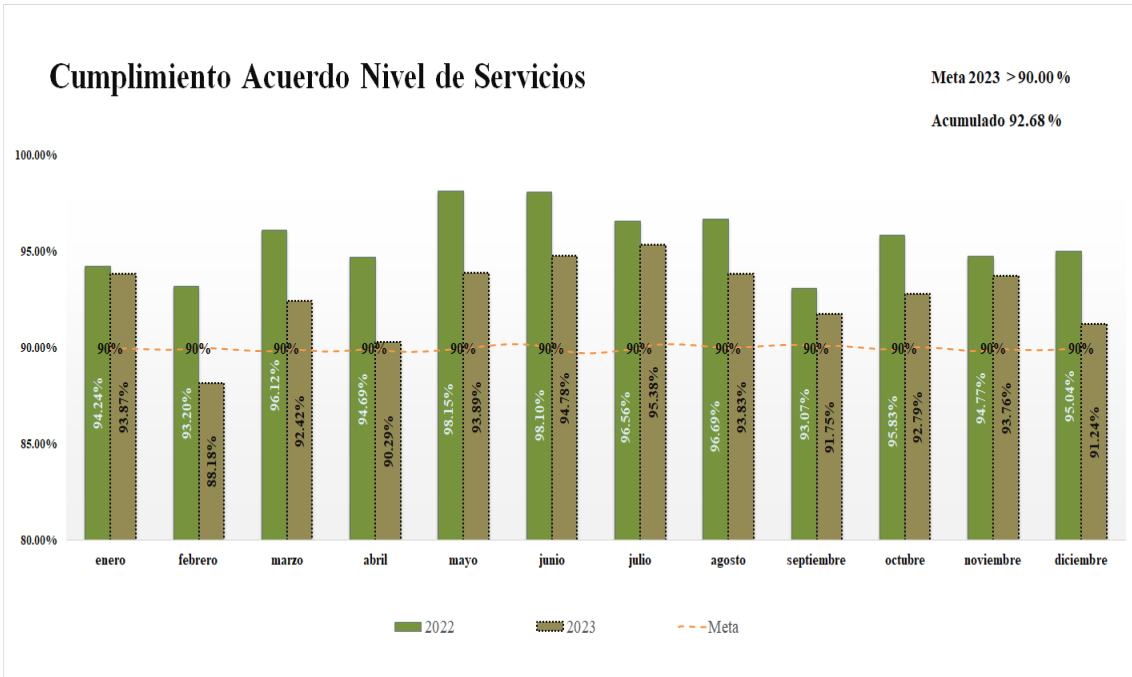
Resultados Vs. Meta Cumplimiento Acuerdo Nivel de Servicios

SLA MES ANTERIOR

Grupo	Cantidad	Real	Meta
Admin Base de datos	8	87.50%	90%
Administración Sistema Comercial	27	96.30%	90%
Ciencia de Datos	18	100.00%	90%
Desarrollo y Proyecto	15	100.00%	90%
Información	17	94.12%	90%
Mesa de Servicios	84	96.43%	90%
Operaciones TI	36	100.00%	90%
PBS Dominicana	61	70.49%	90%
Redes de Datos	16	87.50%	90%
Redes de Voz	24	100.00%	90%
Seguridad	199	84.92%	90%
Servicios Generales	42	90.48%	90%
Servidores y Plataforma Windows	3	100.00%	90%
Sistema Distribución	21	100.00%	90%
Sistemas Recursos	14	100.00%	90%
Soporte Técnico	111	99.10%	90%
<b>Total</b>	<b>696</b>	<b>91.24%</b>	

SLA ACUMULADO AÑO EN CURSO

Grupo	Cantidad	Real	Meta
Admin Base de datos	1	100.00%	90%
Administración Sistema Comercial	1	100.00%	90%
Ciencia de Datos	3	100.00%	90%
Desarrollo y Proyecto	2	100.00%	90%
Información	1	100.00%	90%
Mesa de Servicios	12	100.00%	90%
Operaciones TI	3	100.00%	90%
PBS Dominicana	7	100.00%	90%
Redes de Voz	3	100.00%	90%
Seguridad	21	90.48%	90%
Servicios Generales	3	100.00%	90%
Sistema Distribución	1	100.00%	90%
Sistemas Recursos	3	100.00%	90%
Soporte Técnico	3	100.00%	90%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>96.88%</b>	



#### 4.3.7 Dirección Compra de Energía y Regulación

Desempeño anual  
acumulado  
97%.

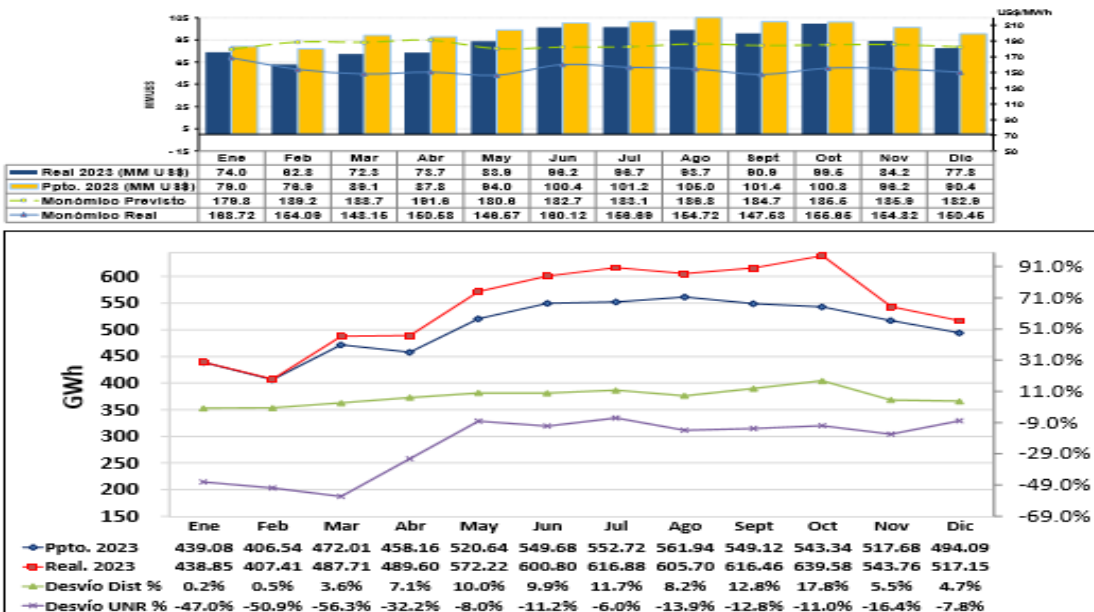
Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Cantidad de reuniones de acompañamiento a negociaciones por uso de postes	Cantidad	-	6	9	100%
Cantidad de informes de seguimiento de la correcta aplicación esquemas tarifarios SIE	Cantidad	-	4	4	100%
Porcentaje de avance del diseño del nuevo esquema de medición neta	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de solicitudes para ingreso al PMN evaluadas.	Porcentaje	-	100%	100%	100%
% Avance visualizar energía retirada PME	Porcentaje	-	100%	100%	100%
% Contratada energía y potencia	Porcentaje	72%	≤ 80%	≤ 70%	100%
Participación firma nuevos contratos en compra de energía	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Participación en procesos de licitación de compra de energía	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Renovación de herramientas de información de los precios combustibles	Cantidad	2	1	1	100%
Renovación suscripción membresía CECACIER	Cantidad	-	1	1	100%
Actualización trimestral proyección de cierre de compra de energía	Cantidad	3	3	3	100%
Entrega de liquidación mensual de compra de energía.	Cantidad	12	12	12	100%
Elaboración presupuesto anual de compra de energía próximo año	Cantidad	1	1	1	100%
Elaboración de pronóstico de demanda máxima anual según requerimientos del OC	Cantidad	1	1	1	100%
Cantidad de energía contratada a nuevos UNR	Cantidad GWh	-	30	26.91	90%
ingresos por gestión de desvíos a la programación de la demanda diaria	Cantidad MMRD\$	-	36MM	49.68MM	100%
Elaboración de informes de seguimiento al cálculo del índice de satisfacción de la demanda	Cantidad	12	12	12	100%
Cumplimiento Información Portal de Transparencia-Energía entregada por provincia	PROCESO	6	6	6	100%
Porcentaje de diseño de tablas de indicadores y construcción de los cálculos para el seguimiento a la calidad del producto.	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de diseño de tablas de indicadores y construcción de los cálculos para el seguimiento a la calidad de servicio comercial	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de diseño de tablas de indicadores y construcción de los cálculos para el seguimiento a la calidad de servicio técnico	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Cantidad de Informe de auditoría tarifaria	Cantidad	-	2	2	100%
Cantidad auditoría regulatoria a la actividad de comercialización y/o distribución	Cantidad	-	3	3	100%
Cantidad de reuniones con órganos reguladores	Cantidad	-	3	3	100%
Cantidad de informes de seguimiento a indicadores de calidad de servicio (comercial, técnico, producto) remitidos al regulador	Cantidad	-	36	36	100%
Validación procesos de facturación por peajes de parte de terceros	Cantidad	12	12	12	100%
Porcentaje de cumplimiento PACC	Porcentaje	-	85%	6%	7%
Emisión del informe de factibilidad cambio gradual flotilla vehicular a eléctrica.	Cantidad	-	1	1	100%

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Emisión y presentación del informe de factibilidad de Generación Distribuida para descargo de subestaciones.	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Emisión y presentación de avance del informe de factibilidad del uso masivo de medidores con tecnología de telegestión	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Emisión y presentación del informe de factibilidad para la adquisición de un software de gestión para optimizar el pronóstico de la demanda.	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Emisión y presentación del informe de factibilidad para la reducción de pérdidas técnicas en circuitos de distribución mediante la instalación de sistemas de generación distribuida.	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Emisión y presentación del informe de factibilidad venta de energía con paneles fotovoltaicos.	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Acompañamiento a las áreas internas y organismos externos en la normalización de las estaciones de carga de acuerdo a la nueva normativa vigente	Porcentaje	-	100%	100%	100%

**Resultados Relevantes:**

**Compra de energía**

- La compra de energía de la distribuidora (excluyendo los UNR) resultó de 514.99 GWh representando una desviación de 23.25 GWh superior a lo presupuestado (491.74 GWh).
- El índice de satisfacción de la distribuidora, excluyendo los usuarios no regulados (UNR), cerró en 96.75%, con una desviación de 0.81% inferior al valor presupuestado (97.56%). Por otro lado, el índice de satisfacción global fue 96.76%.
- En el mes de diciembre, la demanda máxima de potencia de la distribuidora durante las horas de punta ocurrió el martes 05 a las 21 horas, con un valor de 877.94 MW, (59.25 MW inferior al pronóstico de demanda máxima, 937.19 MW).
- Las compras totales en términos monetarios ascendieron a 77.81 MMUS\$.
- El precio monómico de compra de energía cerró en 150.45 US\$/MWh, resultando 17.8% inferior al valor presupuestado.
- Continúa en desarrollo por la Gerencia de Compra de Energía, la modificación al PME para dar seguimiento a la compra de energía en tiempo real.



## Regulación

TIPO DE TARIFA	TARIFA DE REFERENCIA [US\$/kWh]			TARIFA APLICADA [US\$/kWh]			SUBSIDIO [MMRD\$]		
	oct-23	nov-23	dic-23	oct-23	nov-23	dic-23	oct-23	nov-23	dic-23
BTS1	0.260	0.261	0.261	0.156	0.151	0.145	676.20	653.55	617.03
BTS2	0.258	0.258	0.258	0.222	0.221	0.220	69.50	67.62	65.92
BTD	0.289	0.289	0.291	0.232	0.231	0.233	45.15	44.08	42.32
BTH	0.432	0.469	0.399	0.289	0.300	0.273	0.49	0.42	0.29
MTD1	0.219	0.227	0.231	0.201	0.206	0.208	66.14	70.86	74.19
MTD2	0.213	0.215	0.220	0.185	0.186	0.188	36.76	37.68	38.24
MTH	0.244	0.262	0.264	0.207	0.218	0.219	2.16	2.23	2.16
<b>Total</b>	<b>0.2463</b>	<b>0.2490</b>	<b>0.2504</b>	<b>0.1837</b>	<b>0.1828</b>	<b>0.1821</b>	<b>896.393</b>	<b>876.435</b>	<b>840.140</b>
<b>GWh Facturados</b>	259.864	240.153	222.887	<b>Variaciones del último mes respecto a Ene-21 :</b>					
<b>CPI</b>	307.026	307.026	307.026	Variación Tarifa Sin Subsidio :			40.49%		
<b>Tasa de Cambio</b>	56.628	56.628	56.628	Variación Tarifa Subsidiada :			-31.02%		
<b>Precio del Cobre US\$/ton</b>	8349.130	8349.130	8349.130	Precio del Cobre			18.11%		
<b>Precio del Aluminio US\$/ton</b>	2136.570	2136.570	2136.570	Precio del Aluminio			10.40%		
<b>Precio del Hierro US\$/ton</b>	110.200	110.200	110.200	Precio del Hierro			-11.39%		

En diciembre 2023 culmina el octavo (8vo) trimestre de transición de los 20 trimestres totales. El precio promedio de venta (tarifa aplicada) fue de 18.21 ccUS\$/kWh, mientras que el precio promedio de tarifa de referencia fue de 25.04 ccUS\$/kWh, representando una desviación de 27% (6.83 ccUS\$/kWh). El subsidio correspondiente al mes de diciembre fue de RD\$840,140,396.69. Con esto, el subsidio del año 2023 culmina en RD\$ 10,893,867,458.87.

## Desarrollo e innovación

- Elaboramos las primeras capsulas sobre “hábitos para ahorro y eficiencia energética”, dando cumplimiento a las acciones del decreto 158-23 sobre “ahorro y eficiencia energética”. Estas se presentaron a la empresa por comunicación interna.
- Se visitaron quince (15) estaciones de carga para vehículos eléctricos (VE) en nuestra área de concesión, con el fin de realizar las adecuaciones técnicas y regulatorias para cumplir con los reglamentos técnicos y tarifarios de movilidad eléctrica, emitidos mediante las resoluciones SIE-137-2023 y SIE-138-2023.
- Se concluyó el informe “factibilidad para venta de energía a clientes UNR con paneles fotovoltaicos”, con el objetivo de vender energía a través de parques fotovoltaicos con capacidad máxima de 2MW, reduciendo costos de abastecimiento para poder realizar ofertas más competitivas a este segmento de clientes. Esta iniciativa contribuye a mantener el servicio energético ante situaciones de fallas en el suministro de energía del SENI, impulsando las reducciones de emisiones de CO2 y otros GEI.
- Se concluyó el informe “factibilidad para la reducción de pérdidas técnicas en circuitos de distribución mediante la instalación de sistemas de generación distribuida”, con el objetivo de analizar el comportamiento de las pérdidas técnicas en algunos de nuestros circuitos de distribución. Esta iniciativa mejora también la calidad de servicio a nuestros clientes.
- Se concluyó el informe “factibilidad de generación distribuida para descargo de subestaciones”, con el objetivo de analizar la posibilidad de descargo de subestaciones en estado crítico de sobrecarga, mejorando la calidad de servicio a nuestros clientes y postergando inversiones de gran envergadura para la empresa.

- Se concluyó el informe “incumplimiento de meta anual Usuarios No Regulados (UNR)”. A raíz del cambio de administración y por instrucciones del Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras de Electricidad (CUED), a partir del 1ero de julio 2023 se inició un proceso de revisión del mecanismo de contratación de UNR en las tres empresas distribuidoras de propiedad estatal; paralizando temporalmente la contratación de este tipo de clientes.

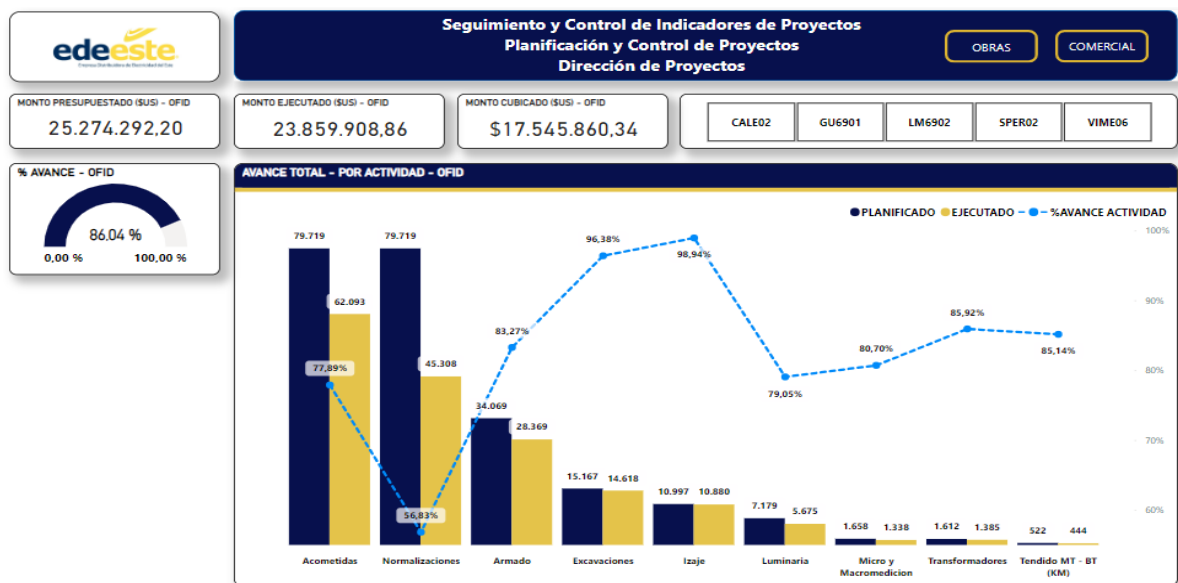
#### 4.3.8 Dirección Proyectos

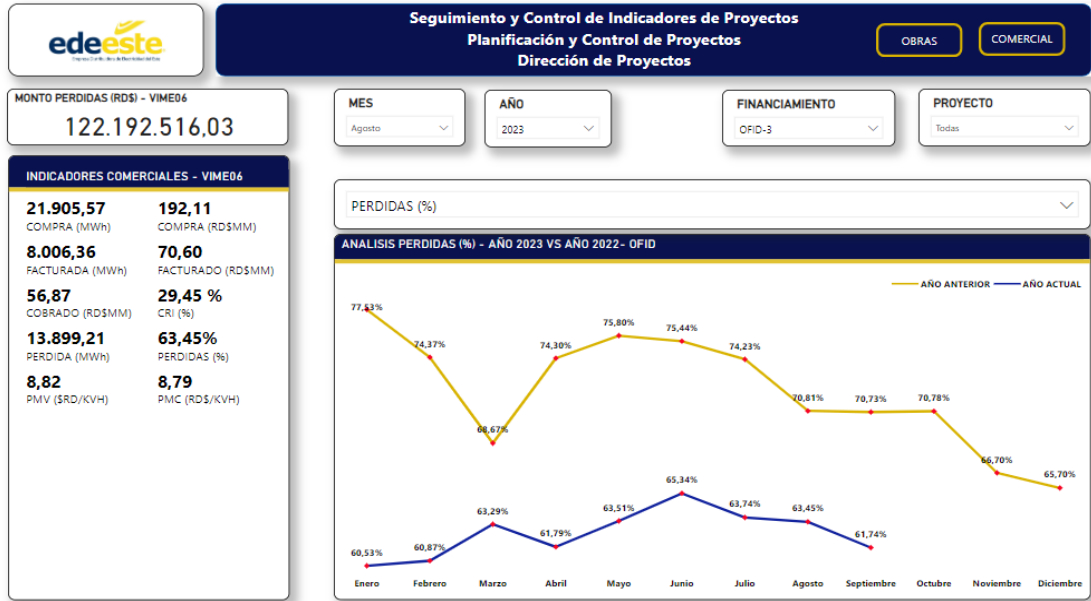
**Desempeño anual  
acumulado  
80%.**

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Construcción Nuevos Circuitos	KM	-	27.13	24.71	91%
Promedio porcentual de Cargabilidad	Promedio	106.42%	60.17%	60.17%	100%
Cantidad suministros normalizados	Unidad	28,490	48,116	24,429	100%
Proyectos concluidos según cronograma	Unidad	-	10	10	100%
% Proyectos Cumplen con Normas Técnicas	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Diseño de Proyectos	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Reconectores Instalados	Promedio	-	15	20	100%
Factor de Potencia Mejorado	Unidad	0.88	0.90	0.900	100.0%
Reactivos Instalados	Unidad	-	9	0	0%
Porcentaje de cumplimiento PACC	Porcentaje	-	85%	6%	7%

#### Resultados Relevantes:

Se entregaron los reportes de indicadores POA correspondiente a la matriz de seguimiento de los proyectos ejecutados por la Dirección de Proyectos del mes de diciembre y la matriz de Monitoreo y Evaluación de Indicadores de Proceso a las áreas correspondientes. Se actualizó el informe BI de seguimientos de indicadores de obras y comerciales.





### 4.3.9 Dirección Legal

Desempeño anual acumulado **77%**.

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Porcentaje de cumplimiento de tiempo medio entre la fecha de notificación del accidente a la dirección legal y el depósito a la aseguradora	Días	100%	100%	100%	100%
Cantidad de nuevos arrendamientos con compañías de telefonía y telecable.	Unidad	3	6	2	33%
Cantidad de casos notificados a Procuraduría, entregadas desde la Dirección de Pérdidas	Unidad	-	432	352	81%
Porcentaje de casos efectivos en allanamiento realizados por PGASE	Porcentaje	-	50%	25%	50%
Porcentaje judicialización de casos una vez iniciada por PGASE, del año en curso	Porcentaje	-	10%	10%	100%
Porcentaje judicialización de casos una vez iniciada por PGASE, de años anteriores	Porcentaje	-	10%	10%	100%
Porcentaje de casos conciliados, una vez presentados por PGASE	Porcentaje	-	30%	30%	100%
Importe recuperado de Activos Embargados MMRD\$	MM DOP	-	100,000,000	167,887,694	100%
Reducción del importe de Activos Embargados	MM DOP	1,080,000,000	980,000,000	912,112,306	100%
Cantidad de casos judicializado en proceso penal	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Respuesta a reclamaciones por daños a terceros y artefactos eléctricos realizadas por los clientes a través de las oficinas comerciales	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Monto Ahorrado por Negociaciones Legales	MM DOP	15,000,000	20,000,000	6,511,350	33%
Porcentaje de demandas recibidas apoderadas	Porcentaje	95%	100%	100%	100%
Porcentaje de consultas para los procesos internos que se cursan en los tribunales.	Porcentaje	-	100%	0%	0%

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Porcentaje de casos asignados al abogado, paralegal o técnico que realice el traslado desde las oficinas administrativas	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de contratos asociados a procesos de compra entregados a tiempo	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de contratos No asociados a procesos de compra entregados a tiempo	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de contratos que cumplen con tiempos establecidos de elaboración.	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de documentos legales elaborados desde la gerencia legal comercial a requerimiento de las oficinas comerciales	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Coordinación y peritajes ligado a los procesos de compra de energía en virtud del artículo 110 de la Ley General de Electricidad Núm. 125-01	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de peritajes ligado a los procesos compra en virtud de la Ley Núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Lanzamiento de los procesos de normalización de los activos no titulados de la empresa	Porcentaje	-	100%	0%	0%
Porcentaje de cumplimiento PACC	Porcentaje	-	85%	6%	7%

### **Resultados Relevantes:**

- En este mes no se realizaron reclamaciones ante las aseguradoras.
- En este trimestre no se judicializaron expedientes de índole penal.
- En el mes de diciembre 2023, hemos cerrado el total de treinta y nueve (39) reclamaciones por daños a terceros y artefactos eléctricos realizadas por los clientes a través de las oficinas comerciales.
- En el trimestre se elaboraron un total de ciento cuatro (104) documentos legales, desde las distintas oficinas comerciales de nuestra zona de concesión.
- Durante el mes de diciembre 2023 EDE Este ha sido objeto de un total de nueve (9) demandas, son seis (06) demandas civiles y una (01) laboral, todas por diversas causas y reclamaciones dentro del espectro judicial
- Durante este último trimestre, la gerencia de litigios consiguió liberar la suma de Ciento Seis Millones Trescientos Ochenta y Un Mil Seiscientos Cuarenta y Cinco Pesos Dominicanos con 65/100 (RD\$ 106,381.645.65), superando la meta del trimestre por una diferencia de RD\$81,381,645.65.
- Durante este último trimestre, la gerencia de litigios obtuvo ahorros por la suma de Cuatro Millones Cuatrocientos Setenta y Cinco Mil Quinientos Cincuenta Pesos Dominicanos con 00/100 (RD\$4,475,550.00), restando la suma de RD\$524,450 para la meta trimestral de los RD\$5,000,000.00.
- En este trimestre, de una total de veintiocho (28) solicitudes, se entregaron veinte (20) a tiempo.
- Se conoció desde el pasado primero (1ro.) de noviembre un (1) peritaje del proceso para la compra de hasta 800 MW de potencia (EDES-LPI-NG-04-2023), licitación que sigue vigente a la fecha y en la que participan los gerentes Sandy García (Coordinador y perito) y Waldo Rincón (Perito).
- En este trimestre, sólo se sostuvieron reuniones con la Unión Nacional de Empresas de Telecomunicaciones (UNATEL), en fecha 05/12-23, esperando el cierre de 35 nuevos



contratos. Al final del año cerramos con 3 contratos de arrendamiento, pendientes de cerrar 3 (Viva, One Max y Aster Dominicana), lo cuales sólo resta su firma y ejecución.

#### 4.3.10 Dirección Gestión Humana

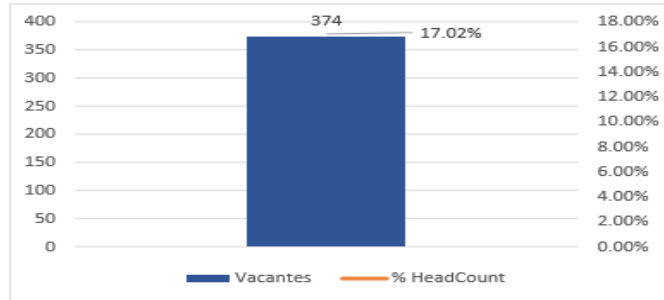
Desempeño anual  
acumulado  
**81%.**

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Porcentaje de cumplimiento PACC	Porcentaje	-	85%	6%	7%
% de cumplimiento Matriz de Responsabilidades (OAI)	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del plan de capacitación e inducción	Porcentaje	80%	100%	100%	100%
Promedio de horas de capacitación colaboradores	Unidad	4,440	5,850	4,890	84%
Porcentaje de colaboradores en planes de carrera	Porcentaje	-	10%	0%	0%
Diseño e implementación de un programa de verano	Porcentaje	-	100%	0%	0%
Aplicación de encuesta de clima	Unidad	1	2	1	50%
Porcentaje de valoración general del clima organizacional	Porcentaje	73%	80%	63%	79%
Actividades para empleados empresa	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Implementación de un Programa de Mejora en la Gestión Humana	Porcentaje	-	80%	50%	63%
Actualización del Tabulador Salarial	Unidad	-	1	1	100%
Porcentaje de brechas salariales corregidas con la Actualización de la Escala Salarial	Porcentaje	68%	50%	41%	100%
Tiempo de preparación de nómina	Cantidad	20	16	16	100%
Porcentaje de empleados con alguna capacidad diferente en nómina	%	1%	3%	0.27%	9%
Porcentaje de cumplimiento de los indicadores de desempeño Gestión Humana	Porcentaje	-	75%	72%	96%
Porcentaje de cumplimiento de Carga de Metas y Acuerdo de desempeño	Porcentaje	-	90%	90%	100%
Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación de la evaluación de desempeño	Porcentaje	-	85%	100%	100%
Porcentaje de personas que participaron en los entrenamientos (implementación)	Porcentaje	-	90%	94%	100%
Cantidad de días de contratación de vacantes.	Días	35	25	17.5	100%
Porcentaje de colaboradores que superan la evaluación período de prueba	Porcentaje	90%	98%	100%	100%
Proporcionalidad de género (H/M)	Porcentaje	-	30%	40%	100%
Desarrollo de un programa de salud para los empleados	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Establecer un modelo de reconocimiento para el personal	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de colaboradores con factura de energía al día	Porcentaje	-	95%	71%	75%
Porcentaje de colaboradores que salen y contrata la empresa en un período de tiempo determinado	Porcentaje	2.1%	1.2%	0.29%	100%
Porcentaje de empleados que se ausentan en un periodo de tiempo determinado	Porcentaje	2.6%	2.6%	2.6%	100%
Porcentaje de reestructuración de la estructura empresa	Porcentaje	50%	100%	100%	100%
Porcentaje actualización de estructura empresa	Porcentaje	-	100%	75%	75%
Cantidad de descripciones de puesto actualizadas	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Desarrollo de un programa para el personal de servicio	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Implementación de un Programa de Transformación Cultural	Porcentaje	-	100%	50%	50%
Porcentaje de Implementación gestión del cambio	Porcentaje	-	100%	100%	100%

**Resultados Relevantes:**

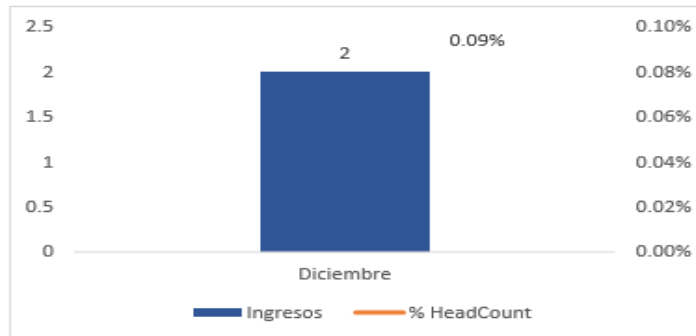
**Reclutamiento y Selección**

En el mes de diciembre terminamos con 374 vacantes, las cuales están establecidas en la estructura que está en proceso de revisión.



Gráfica 2 Vacantes

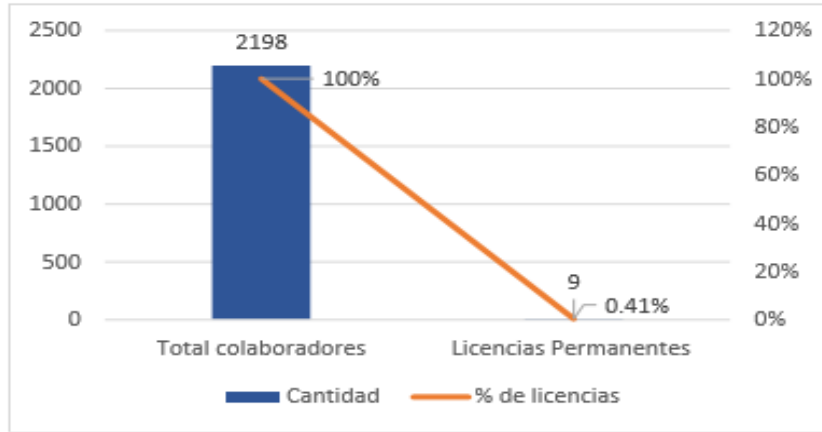
Cantidad de Ingresos que hubo en la organización en el mes de diciembre Vs el HeadCount empresa



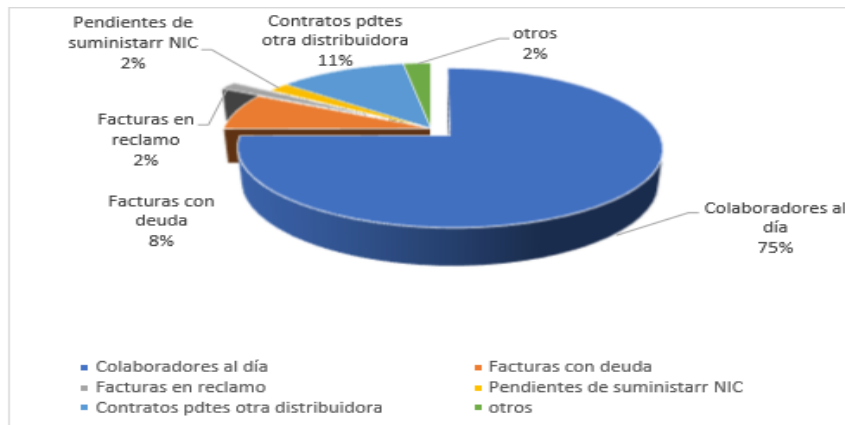
Gráfica 3 Ingresos

**Relaciones Laborales**

En la actualidad la organización, cuenta con 9 licencias permanentes de las siguientes direcciones (Distribución, Proyectos, Gestion de Pérdidas y Recursos) y, clasificadas en discapacidades motoras y visuales, que corresponden a un 0.41% del HeadCount de la empresa.



Para el mes de diciembre, cumplimos un 75% de colaboradores con factura de energía al día en EDEESTE, pendiente de verificar la data de Edesur por parte de la Gerencia de Cobros.



**4.3.11 Dirección Comunicaciones y Relaciones Publica**

Desempeño anual  
acumulado  
**64%.**

**Resultados Relevantes:**

- Durante el mes de diciembre fueron difundidas 5NP las cuales tuvieron un alcance de entre 2025 medios digitales e impresos, así como impacto en algunos medios audiovisuales. Presidencia.
- Durante el mes de diciembre fueron publicados 2 programas de mantenimientos los días 4 y 11, cuyo costo total en el mes fue de RD\$107,341.42.

- Organización y cronograma para montaje de adornos navideños para las oficinas comerciales y oficinas administrativas de la empresa, desde el día 1 hasta el 4 del mes de diciembre.
- Del día 1/12/2023 al 31/12/2023 se recibieron un total de 180 incidencias, de las cuales fueron resueltas 134. Lo que refleja un 74% de casos resueltos en diciembre, comparado con un 79% para el mes de noviembre.
- Según las métricas arrojadas para el mes de diciembre, las mayores incidencias fueron las averías, abarcando el 52% de los casos recibidos vía plataformas sociales, a diferencia de noviembre con un 59%. Seguida de estas, las solicitudes de instalación con un 17%, así como las solicitudes de alumbrado de tensión con un 11%.

#### 4.3.12 Dirección de recursos

Desempeño anual  
acumulado  
79%.

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
% de cumplimiento Matriz de Responsabilidades (OAI)	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Cumplimiento de Recepción de Materiales	Porcentaje	90%	90%	92%	100%
Porcentaje de Cumplimiento Control de Inventario	Porcentaje	99%	99%	100%	100%
Tiempo Total de Despacho	Hora	16	24	19	100%
Informe de rotación de materiales con planes de acción	Porcentaje	-	2	2	100%
Porcentaje de cumplimiento cronograma necesidades de adecuaciones espacios físicos y Gestión de Inmueble	Porcentaje	6%	85%	25%	29%
Porcentaje de cumplimiento cronogramas mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.	Porcentaje	60%	90%	25%	28%
Porcentaje de requerimientos solucionados vía la mesa de ayuda (solicitados vs solucionados)	Porcentaje	20%	90%	68%	76%
Porcentaje de cumplimiento en tiempos de los Proceso de compras	Porcentaje	73%	85%	94%	100%
Nivel de Cumplimiento del SISCOMPRAS	Porcentaje	73%	85%	67%	79%
Porcentaje del cumplimiento PACC	Porcentaje	73%	85%	6%	7%
Promedio de calificación a proveedores	Porcentaje	73%	80%	57%	71%
Cumplimiento de Tiempo de Mantenimiento Preventivo	Horas	8	4	2	100%
Cumplimiento de Tiempo de Reparaciones Menores de Vehículos	Horas	8	6	3	100%
Mantener la disponibilidad de la flotilla vehicular en niveles iguales o por encima del 88%	Porcentaje	79%	88%	88%	100%
Reducción del gasto de combustible en las estaciones internas	Unidad	240,000	276,000	236,958	100%
Monitoreo de Seguridad	Porcentaje	90%	95%	73%	77%
Equipos de protección asignados	Unidad	68,535	10,535	8,700	83%
Simulacros Realizados	Unidad	6	8	12	100%
Comité Celebrados	Unidad	21	24	20	83%
Índices de Siniestralidad	Unidad	-	0	0.1364	95%
Porcentaje de pruebas de PCB realizadas a equipos sospechoso	Porcentaje	40%	98%	10%	10%

### Resultados Relevantes:

#### **Gerencia de Ambiental, Salud y Seguridad.**

- Se realizaron las primeras depuraciones e inducciones Ambientales, Salud y Seguridad al personal de nuevo ingreso del contratista. Se realizaron 5 inducciones en total.
- Se realizó la inspección inicial de Seguridad Industrial a los almacenes de dos de los nueve

contratistas de nuevo ingreso.

- Se realizó con éxito la movilización de nueve (9) transformadores PCB+ que estaban a la intemperie y almacenados en violación a las normas específicas en la materia, para ser movilizadas hasta el Punto Verde de EDEESTE.
- Se logró la certificación de todo el personal de la Gerencia como “Técnico Instalador de Redes de Media Tensión y Baja Tensión”, emitido por la SIE.
- Se inició el proceso de actualización del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo que estaba desactualizado desde 2022.
- Se inició la conformación de los Comité Mixtos Zonales.
- Se realizó el acompañamiento en la movilización de dos transformadores de Potencia.
- Procesos varios de evaluación y recepción de herramientas.
- Se elaboraron los procesos de requisición de compras de: recarga y mantenimiento de extintores para 2024 y LPN de uniformes para 2024.

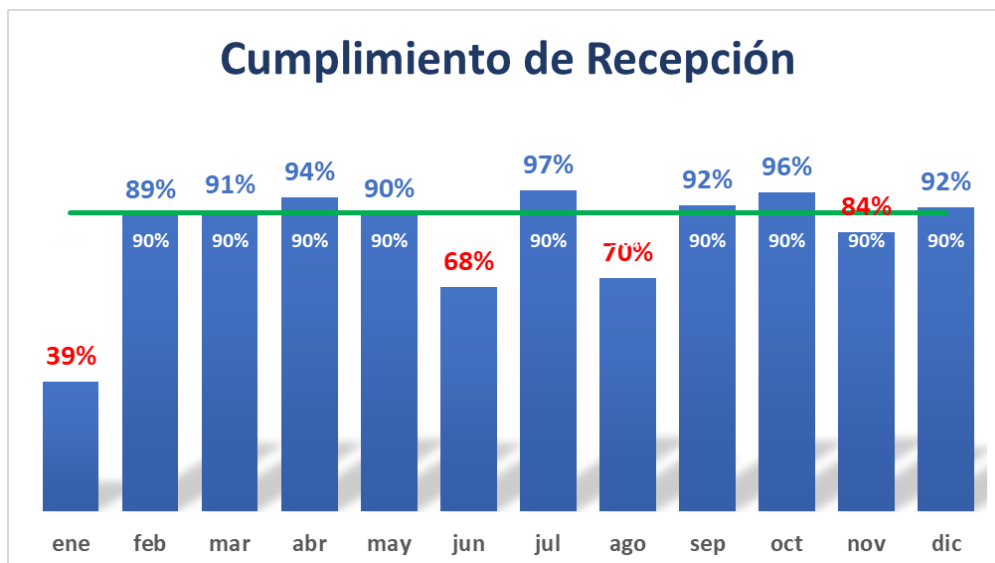
### **Gerencia de Compras y Contrataciones.**

La gerencia de Compras y Contrataciones partiendo de los requerimientos remitidos por las diferentes Direcciones de nuestra institución, según lo pautado en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), publicó un total de 33 procesos en el mes de diciembre del año 2023 con las siguientes modalidades:

- 5 Licitación Pública Nacional
- 3 Comparación de Precios
- 14 Compras Menores
- 9 Compras Directas
- 2 Casos de Excepción
  - 1 Procesos Exclusivos;
  - 1 Proveedor Único.

### **Gerencia de Almacén**

Durante el mes de diciembre los resultados de los indicadores fueron los siguientes, el indicador de recepción se cumplió, se cargaron los materiales recibidos en más de un 92%. Los conteos de los materiales se realizan eficientemente durante el mes, cumpliendo a cabalidad el procedimiento de control de inventario, esto represento un porcentaje de 100% en el indicador de Control de Inventario. El promedio de tiempo de repuesta de las solicitudes de los clientes, continúan por debajo de la meta de 24 horas, con un tiempo de 19:16:46 horas promedio en el indicador de tiempo de despacho.



### Gerencia de Transportación

La gerencia de Transportación presenta las operaciones y solicitudes asistidas durante el mes de diciembre 2023.

Brindamos a los usuarios de las diferentes áreas en sus operaciones diarias diversos soportes de servicio para garantizar y optimizar su buen funcionamiento:

- **Gestión de solicitud de transporte**
- **Gestión de mantenimiento Preventivo y/o correctivo**
- **Gestión de préstamos de vehículo**
- **Gestión de abastecimiento de combustible**
- **Gestión de accidentes**

En el mes de diciembre asistimos un total de **96 solicitudes** de servicio de transporte de las distintas áreas de EDEEste; estos servicios con un alcance correspondiente a toda la zona de concesión.

De los 96 servicios solicitados, (70%) de estos desplazamientos fueron realizados en Santo Domingo, Distrito Nacional y (30%) en la Región Este del país. Esta gestión de servicio es la que les permite a las áreas que no cuentan con vehículos asignados o choferes, poder realizar sus actividades fuera de las oficinas administrativas u operativas de EDEESTE.

En el mes de diciembre 2023 en la estación interna de combustible, ubicada en la sede Sabana Larga se dispensaron un total de dieciocho mil doscientos nueve galones (15,601 GLS) de combustible (Diesel) y en la estación de combustible ubicada en la Provincia Monte Plata unos mil seiscientos cuarenta y tres galones (1,389 GLS). Para un total de 16,990.

#### 4.3.13 Dirección Distribución

Desempeño anual  
acumulado  
78%.

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Bayaguana T01	Porcentaje	70%	100%	100%	100%
Nueva La Victoria	Porcentaje	18%	100%	0%	0%
Diseño Construcción Nuevas Subestaciones	Porcentaje	-	8	0	0%
BNV Campo T01 (69/12.5 KV)	Porcentaje	70%	100%	85%	85%
Hainamosa T02 (138/12.5 KV)	Porcentaje	0%	100%	5%	5%
Guerra T01 (69/12.5 kv)	Porcentaje	70%	100%	0%	0%
Rehabilitación Subestación CNP	Porcentaje	0%	100%	100%	100%
TMA (Promedio Hora/mes)	Horas	40	16	12	100%
Cantidad de Averías fuera del Plazo establecido	Unidad	134,000	104,520	97,727	100%
Cantidad de Averías Recurrentes	Unidad	85,844	66,958	49,303	100%
Cantidad de Diseños Circuitos y/o mini proyectos Entregados	Unidad	5	55	153	100%
Porcentaje Diseños y estudios no programados entregados	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Reparación transformadores de distribución	Unidad	80%	100%	100%	100%
Cumplimiento Plan de Manttos especializados	Porcentaje	-	100%	90%	90%
Cumplimiento Plan de Manttos General	Porcentaje	84%	100%	95%	95%
Cumplimiento Plan de adecuaciones civiles subestaciones	Porcentaje	29%	50%	45%	90%
Cumplimiento Plan de obras menores de Subestacion	Porcentaje	21%	100%	31%	31%
Cumplimiento Plan de Limpieza de subestaciones	Porcentaje	83%	100%	57%	57%
Cantidad de Anomalías Levantadas	Unidad	3,306	5,481	9,502	100%
Cantidad de Anomalías Corregidas	Unidad	4,454	7,030	8,275	100%
Cantidad de TR Sustituídos	Unidad	1,391	1,603	1,566	100%
Cantidad de luminarias Normalizadas	Unidad	1,386	15,600	14,043	90%
Cantidad de luminarias Instaladas	Unidad	1,911	2,882	2,239	100%
Cantidad de km de Red en mantenimiento	Unidad	127	144	137	95%
Cantidad de km de Poda de árboles en las redes	Unidad	2846	3118	2429	78%
Cantidad de TR Optimizados	Unidad	65	249	888	100%
Cantidad de Incidencias	Unidad	4,760	4,230	0.00	100%
Cantidad de TR Instalados	Unidad	186	229	264.00	100%
SAIDI - (Horas/Mes)	Horas	15.8	13	15.40	84%
SAIFI - (Int/Mes)	Unidad	17.1	5	18.25	27%
Interconexiones TCT	Unidad	10	7	38	100%
Interconexiones TST	Unidad	17	15	34	100%
Tiempo Promedio de Aprobación de Proyectos	Días	4.23	3	3.38	100%
Tiempo Promedio de Aprobación de Presupuestos	Días	-	5	2.33	100%
Porcentaje de cumplimiento PACC	Porcentaje	-	85%	6%	7%



## 4.3.14 Dirección Finanzas

Desempeño anual  
acumulado  
**72%.**

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Cantidad de informes sobre el estado del EBITDA	Unidad de Medida	-	4	0	0%
Monto del EBITDA	Pesos Dominicanos	(35728 MMRD\$)	(22761 MMRD\$)	(32455 MMRD\$)	70%
Porcentaje de deudas conciliadas a proveedores	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Cantidad de deudas acordadas por intercambios.	Cantidad	-	4	0	0%
Porcentaje de cuentas por cobrar conciliadas.	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de Cobros de facturas de Reliquidación de energía	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Facturas no Comerciales entregadas a tiempo	Porcentaje	98%	100%	100%	100%
Saldo de antigüedad de las cuentas por cobrar	Días	180	90	100	90%
Porcentaje de Pagos Emitidos a Generadoras	Porcentaje	97%	100%	100%	100%
Cantidad de informes sobre la Proporción del Gasto sobre el Ingreso (Opex sobre Ingreso)	Unidad	-	10	10	100%
Proyecto de revalorización de los activos.	Porcentaje	-	1	0	0%
Porcentaje de ejecución del proyecto activo administrativo	Porcentaje	-	75%	35%	47%
Porcentaje entrega Informes Estados Financieros Mensuales	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Balance General	Unidad	-	6	6	100%
Ingresos y Egresos	Unidad	-	6	6	100%
Activos Fijos	Unidad	-	1	1	100%
Porcentaje de Reportes Fiscales Realizados	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de las no conformidades corregidas expresadas por auditores externos en auditorías financieras	Porcentaje	-	100%	0%	0%
Porcentaje entrega Informes Estados Financieros Auditados de años anteriores	Porcentaje	-	100%	0%	0%
Porcentaje implementación estado de Flujo de Caja en SAP	Porcentaje	-	100%	0%	0%
Cierre en SAP	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje Automatización Carga Data Banreservas en SAP	Porcentaje	100%	100%	0%	0%
Porcentaje Automatización Reporte NCF Bancarios	Porcentaje	100%	100%	0%	0%
Porcentaje Conciliación Estado de Cuenta Generadores	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Conciliaciones Bancarias realizadas	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Embargos Conciliados entre las Entidades Financieras	Porcentaje	50%	75%	75%	100%
Informe de flujo financiero	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Inventario físico de Almacenes fin de año	Unidad	1	1	1	100%
Relación Inventario en Almacén	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Gestión de las cuentas por pagar	Porcentaje	80%	95%	60%	63%
Saldo de antigüedad de las cuentas por pagar en gestión técnicas y cooperativas	Días	120	60	90	67%
Saldo de antigüedad de las cuentas por pagar	Días	180	90	120	75%
Porcentaje de cheques o transferencias revisadas y validadas asociadas a los pagos de suplidores de bienes y servicios, generadores, devolución de fianzas, prestaciones laborales, entre otros.	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de facturas revisadas a contratistas, suplidores de bienes y servicios.	Porcentaje	100%	100%	88%	88%
Porcentaje de nóminas revisadas mensual y sus componentes ( Horas extras, prima vacacional, reajuste de salario, transferencias, promociones, salidas, ingresos, horas de formación, incentivos y reten).	Porcentaje	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Nóminas de compensación al personal militar y policial.	Porcentaje	100%	100%	100%	100%

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Porcentaje de análisis de los Estados Financieros emitidos y aplicación de las Razones Financieras.	Porcentaje	75%	100%	100%	100%
Porcentaje de aplicación de las NIIF's	Porcentaje	-	50%	100%	100%
Porcentaje de aplicación Normas gubernamentales de contabilidad	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Porcentaje de cumplimiento de los informes gubernamentales	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Carta en blanco SIGEF	Unidad	-	6	0	0%
Porcentaje de cumplimiento con proyecto de facturación electrónica	Porcentaje	-	50%	0%	0%
Informes de Auditoría	Unidad	-	1	0	0%
Porcentaje de cumplimiento PACC	Porcentaje	-	85%	6%	7%

#### 4.3.15 Dirección Comercial

Desempeño anual  
acumulado  
**84%**.

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Cobrabilidad	Porcentaje	86.2%	95%	91.8%	97%
CRI (Cash Index Recovery)	Porcentaje	45.2%	45.9%	42.7%	93%
% Clientes al Día	Porcentaje	74%	74%	71%	96%
Porcentaje de Cobros en clientes bonoluz	Porcentaje	84%	90%	88%	98%
Porcentaje de facturas entregadas	Porcentaje	95%	97%	96%	99%
Precobranza	Porcentaje	77%	82%	59%	72%
Anomalías de Facturación Generadas	Unidad	97,664	125,000	119,293	100%
Variación de Deuda	Porcentaje	7%	18%	21%	86%
Nuevos clientes en la modalidad Prepago.	Clientes	19,662	22,331	20,978	94%
Cantidad de clientes bonoluz pagando	Clientes	68,394	115,000	83,467	73%
Porcentaje de Efectividad de la Lectura Total	Porcentaje	85%	88%	82%	93%
Porcentaje de Calidad por auditoría de la Lectura	Porcentaje	0%	95%	97%	100%
Porcentaje efectividad de la Lectura Grandes Clientes	Porcentaje	88%	90%	91%	100%
Porcentaje Calidad de la Facturación	Porcentaje	94%	95%	93%	98%
Energía facturada fruto de nuevos contratos de captación	GWh	-	30	15.19	51%
Cantidad de facturas entregadas digitalmente	Facturas	224,526	305,355.36	259,390	85%
Porcentaje de clientes atendidos por canales alternos	Porcentaje	37%	40%	52%	100%
Porcentaje de implementación Oficina Virtual	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Cantidad de Proyectos Referidos Validados	Cantidad	-	30	67	100%
Porcentaje de proyectos perfilados	Porcentaje	-	100%	100%	100%
Cantidad de proyectos ejecutados con los índices de calidad	Cantidad	-	25	34	100%
Índice de Satisfacción del Cliente (Trato, Empatía y Amabilidad)	Porcentaje	55%	85%	78%	92%
Porcentaje de cumplimiento solicitudes de posibilidades de medición neta	Porcentaje	-	96%	55%	57%
Implementación del nuevo modelo de gestión de EDEESTE (cultura de servicio)	Porcentaje	-	50%	20%	40%
Porcentaje de Llamadas Contestadas	Porcentaje	68%	80%	87%	100%
Tiempo medio de atención y respuestas a quejas (QSC)	Días	-	10	4	100%
IPP - Tiempo de Reclamaciones	Porcentaje	90%	97%	88%	91%
Actualización Datos de Clientes	Unidad	378,000	478,000	713,142	100%

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Ejecución 2023	% LOGRADO 2023
Cantidad de clientes sencibilizados	Unidad	74,767	105,360	115,852	100%
Cantidad de proyectos identificados por gestores sociales	Unidad	625	872	993	100%
Cantidad de Consejos Comunitarios de Gestión Social por Circuito.	POA	-	95	92	97%
Porcentaje de denuncias tramitadas	Unidad	4,664	7,151	28,176	100%
RSFP - Tiempo de Reconexión	Porcentaje	96%	97%	97%	100%
COSE - Tiempo Conexión	Porcentaje	68%	97%	68%	70%
Productividad de las brigadas	Porcentaje	68%	90%	71%	79%
Calidad de las operaciones técnicas	Porcentaje	68%	90%	0%	0%
Tiempo promedio de tramitación del expediente (Expedientes en Tiempo)	Porcentaje	70%	87%	65%	75%
Porcentaje cumplimiento resolución de Ordenes de Servicio en plazo (Sin OS de Corte)	Porcentaje	79%	90%	75%	83%
Cientes Georreferenciados	Unidad	170,000	274,928	248,919	91%
Actualización de cartografía en los diferentes sistemas informáticos de la empresa (OPEN SGC e IGEA).	Calles	-	3,000	2,941	98%
Informes bajas o cancelaciones de contratos por provincias, mes y año.	PROCESO	-	6	6	100%
Elaboración de pliego para la tercerización de procesos comerciales no primarios.	PROCESO	-	100%	0%	0%
Porcentaje de cumplimiento PACC	Porcentaje	-	85%	6%	7%

### Resultados Relevantes:

- El cobro total de la empresa para el mes de diciembre 2023 fue de RD\$ 2,514.7 MM, con una cobrabilidad de 103.2%, con un incremento de RD\$ 92.8 MM en los cobros y un 14% menos de la cobrabilidad puntual, con respecto al mismo mes del año 2022.
- El cobro de la cartera de clientes Regulares fue de RD\$ 1,208.9 MM con una facturación de RD\$ 1,185.6 MM, para un logro de una cobrabilidad de 102.0%, con un aumento de RD\$ 82.9 MM en los cobros y un 18% menos de la cobrabilidad puntual, con respecto al mismo mes del año 2022.
- El cobro total de actas de irregularidad fue de RD\$ 6.3 MM, un 64.4% menos de lo recuperado en el mes anterior. De dicho monto corresponden a la cartera de regulares RD\$ 4.8 MM.
- En diciembre se realizaron 132 operativos de Cobros Móviles, con un total cobrado de RD\$ 5.0 MM.
- Se entregaron 311 cartas pre legales y legales, que motivaron el pago de 34 clientes, con un 11% de efectividad, para una recuperación de RD\$ 343,759.55.
- En diciembre se enviaron 82,305 SMS, de los cuales pagaron 12,755, equivalente al 15.5%, con un monto recuperado de RD\$ 40.4 MM.
- En diciembre se gestionaron 111,958 clientes a través del VOCOM, de los cuales pagaron 86,629, equivalente al 77.3%, con un monto recuperado de RD\$ 499.9 MM.

### Principales Problemas o Incidencias que Afectaron Nuestra Operativa:

- La limitación de recursos humanos en virtud de las plazas vacantes e interrupción temporal del trabajo a causa de vacaciones, licencias médicas, permisos y otras incidencias. Las quejas y opiniones negativas de clientes son constantes en nuestras oficinas y agencias debido al tiempo de espera.

- La falta de personal técnico (Inspectores, Supervisores, Analistas, Brigadas), que sigue afectando de forma negativa la gestión de morosidad, tanto en la cobrabilidad como en la efectividad de las brigadas de corte, en vista de la falta de supervisión y seguimiento a la gestión del monto vencido y monto a vencer.
- La carencia de materiales eléctricos, tales como, medidores, cable 8/2, conectores dentados, cajas porta contador y cajas de distribución (derivadora), entre otros, que siguen impactando de forma negativa la productividad en la operativa técnica y generando retrasos en la solución de órdenes de instalación, normalización, reclamos e inspección, limitando, además, la solución de las anomalías para poder mejorar la calidad de lectura.
- Las fallas en el sistema informático y equipos tecnológicos, que desde inicios de febrero han estado generando retrasos en las operaciones, producto de la falta de acceso a los servidores de la empresa, las computadoras que se desempeñan con suma lentitud durante todo el mes, situación que afecta los procesos, en el manejo de bases de datos, análisis de casos y

RESULTADOS GENERALES		Und. Med./Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	YTD 2023	
PRINCIPALES INDICADORES DESEMPEÑO	Monetarios															
	Facturación	RD\$ MM	2,376	2,085	2,303	2,354	2,556	2,688	2,772	2,788	2,734	2,854	2,622	2,437	30,568	
	Cobros Totales	RD\$ MM	1,994	1,992	2,096	2,089	2,264	2,406	2,485	2,488	2,597	2,594	2,604	2,515	28,124	
	Cobrabilidad	%	83.9%	95.5%	91.0%	88.7%	88.6%	89.5%	89.7%	89.3%	95.0%	90.9%	99.3%	103.2%	92.0%	
	Facturación Sin Cortable Especial	RD\$ MM	2,140	1,862	2,048	2,114	2,307	2,418	2,516	2,524	2,467	2,566	2,347	2,190	27,498	
	Cobros Sin Cortable Especial	RD\$ MM	1,839	1,767	1,858	1,842	2,007	2,141	2,208	2,264	2,297	2,314	2,299	2,241	25,077	
	Cobrabilidad Sin Cortable Especial	%	86.0%	94.9%	90.7%	87.2%	87.0%	88.6%	87.8%	89.7%	93.1%	90.2%	98.0%	102.3%	91%	
	Deuda	RD\$ MM	9,731	9,929	10,057	10,214	10,325	10,466	10,667	10,895	11,044	11,214	11,369	11,538	11,538	
Variación Mensual Deuda	%	32.6%	33.9%	34.7%	35.7%	36.4%	37.3%	38.5%	39.8%	40.6%	41.5%	42.3%	43.1%	43.1%		
CARTERA DE CLIENTES																
Cartera	Contratos en Alta	#	798,450	799,529	801,281	802,504	805,607	809,245	811,754	813,992	815,950	817,604	818,843	819,973	819,973	
	Contratos Facturados	#	727,374	697,862	724,771	724,268	724,771	729,259	732,178	734,021	736,558	738,336	739,224	741,307	741,307	
	Al Día 0 FV	#	594,213	581,113	591,020	591,379	597,034	597,174	587,343	580,458	580,412	583,418	577,929	578,771	578,771	
	Contratos Directos	#	180,564	175,533	170,230	168,495	164,877	163,647	164,281	165,941	164,951	165,220	164,599	164,150	164,150	
	Índice de Clientes Al Día	%	74%	73%	74%	74%	74%	74%	74%	72%	71%	71%	71%	71%	71%	
	Índice de Contratos Directos	%	23%	22%	21%	21%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	
GESTION COMERCIAL																
GESTION	Efectividad de la Lectura	%	86.0%	86.0%	86.0%	86.2%	86.0%	85.4%	84.9%	84.4%	83.7%	83.4%	83.0%	82.4%	85%	
	Efectividad del Reparto	%	95.0%	95.0%	95.0%	96.0%	96.0%	96.0%	96.0%	96.5%	96.5%	96.3%	96.3%	96.0%	96%	
	Calidad de la Facturación	%	94.0%	94.0%	94.6%	94.7%	95.0%	95.0%	95.0%	94.0%	94.0%	93.5%	93.3%	92.8%	94%	
NORMA RESOLUCIÓN SIE (CALIDAD) - RESULTADOS																
INDICADORES DE GESTION COMERCIAL	SIE	Clienes Atendidos en Tiempo en Oficinas Comerciales (TTRA)	97%	53%	71%	56%	59%	53%	40%	39%	40%	40%	46%	47%	60%	50%
		Conexión de Nuevo Suministro en Tiempo (COSE)	97%	62%	44%	49%	48%	59%	64%	66%	66%	66%	61%	66%	68%	60%
		Reconexión en Tiempo Servicio Suspendido (RSPF)	97%	94%	44%	92%	92%	94%	93%	96%	95%	94%	96%	97%	97%	90%
		Reclamaciones Comerciales Resueltas Dentro de Plazos Admisibles (IPP)	97%	57%	74%	57%	79%	94%	93%	92%	93%	93%	86%	66%	88%	81%
		Reclamaciones Comerciales Resueltas (IRT)	97%	52%	57%	69%	79%	83%	78%	67%	66%	66%	73%	76%	84%	71%
		Cientes sin Reclamos (IRC)	97%	98%	98%	90%	88%	91%	90%	89%	88%	88%	86%	86%	87%	90%
		Facturas Correctas (IEF)	96%	95%	96%	97%	98%	98%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
		Facturas Reales (IFE)	95%	95%	95%	97%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	95%	95%	94%
CENTRO DE CONTACTO																
Nivel de Servicio	%	76%	75%	80%	63%	58%	44%	52%	51%	52%	72%	69%	87%	65%		

**Plan de Acción para la Mejora:**

#	Acción	Responsable	Fecha	Seguimiento
1	Cambiar a la gestión por proyecto toda la planificación Operativa de la empresa hasta que madure la gestión por procesos.	Planificación	Enero 2024	Semestral:
2	Actualizar los procedimientos de las áreas operativa posterior a realizar Bench Marketing con las empresas del Sector	Planificación /Calidad	Febrero 2024	
3	Realizar una referencia miento internacional con la CIER para mejorar la Gestión de Edeeste.	Gestión Humana	Enero 2024	
4	Aplicación de tecnología en todos los procesos claves iniciando por <ul style="list-style-type: none"> <li>• comercial CMC, CEB, Qgis,</li> <li>• Planificación SGP de Edesur,</li> <li>• Distribución sistema de gestión de Proyectos de interconexión.</li> <li>• BI</li> </ul>	TIC	Enero 2024	
5	Diseño de los SLA de todos los procesos claves a la operativa.	Planificación	Febrero 2024	
6	Implementación de la cultura de Servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina modelo</li> <li>• Perfiles del personal</li> <li>• Certificación de la oficina modelo.</li> <li>• Cliente VIP.</li> </ul>	Dirección Comercial	Diciembre 2024	
7	Sistema integrado de Gestion.	Planificación	Sept 2024	
8	Reorganización de las Operaciones con enfoque en el territorio centralizado pero desconcentrado.	Gestión Humana/ Distribución Operaciones	Abril 2024	
9	Nuevo modelo de Abastecimiento centralizado en Recursos (Almacén y compras)	Dirección de Recursos	Abril 2024	
10	Gestion de perdidas en los circuitos Clase A	Direccion de perdidas	Diciembre 2024	

## **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