



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

2021

MEMORIA INSTITUCIONAL

2021

Contenido

I-RESUMEN EJECUTIVO	4
II-INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	7
2.1 Marco filosófico institucional	7
a) Misión	7
b) Visión	7
c) Valores.....	7
2.2 Base legal.....	7
III.- RESULTADOS MISIONALES	12
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.....	12
IV.- RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	14
4.1 Desempeño área Administrativa y Financiera.....	14
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos.....	17
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	19
4.4 Desempeño de la Tecnología	21
4.4 Desempeño del Área Comunicaciones	26
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	27
5.1. Nivel de la satisfacción con el servicio.....	27
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información	28
5.3 Resultado Sistema de quejas, reclamos y sugerencias	29
5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia	30
VII ANEXOS.....	33
a) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos. VPE EDEESTE	33
b) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP). VPE EDEESTE	33
c) Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).....	33

I-RESUMEN EJECUTIVO

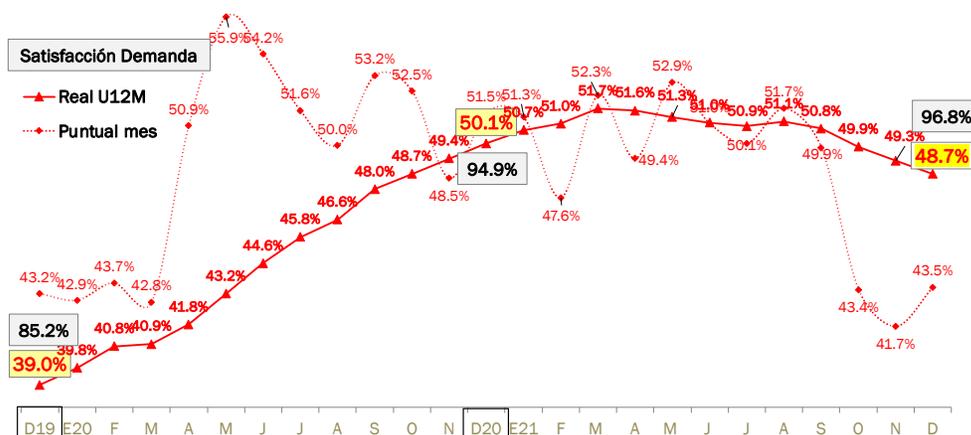
En el presente documento presentamos los resultados del año 2021. Durante este proceso EDEESTE ha trazado pautas y ha homologado indicadores, todo con la finalidad y el enfoque de la gestión del Gobierno del Excelentísimo Señor presidente de la República, Luis Abinader. Se han tomado como ejes prioritarios: Administración eficiente, transparente y orientada a resultados; garantía de una energía permanente, sostenible y de calidad; enfoque hacia el cliente, mayor eficiencia operativa y administrativa; Fortalecimiento de los procesos internos, aprendizaje y desarrollo.

En EDEESTE, se han realizado esfuerzos para que la zona Este del País pueda disfrutar de un suministro eléctrico continuo y de calidad, contribuyendo con los objetivos del desarrollo nacional y la mejora de la calidad de vida de miles de Dominicanos.

A continuación, presentamos los aspectos relevantes de la gestión en este año 2021:

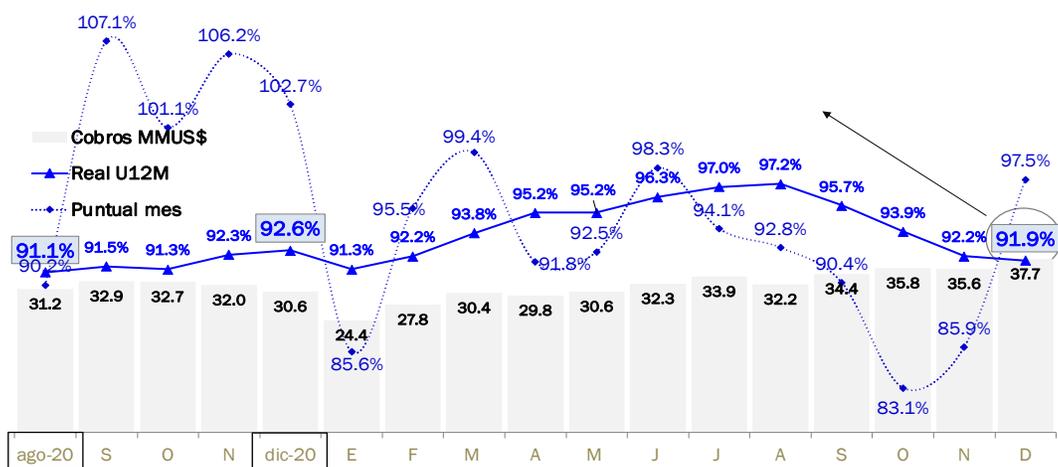
- En este período nos hemos enfocado en un servicio continuo y de calidad, logrando un índice de satisfacción de la demanda de un 96.8%, 1.9% más que el 2020.
- El indicador de las pérdidas de energía promedio anual se sitúa en 48.5% en 2021, para una reducción de 1.6 % en relación con el 2020.

- Al cierre 2021, se logro una reducción del Índice de Perdidas de Energía de 1.6% en relación con el 2020, al pasar de 50.1% en 2020 a 48.5% en 2021.



Se obtuvo en 2021 un incremento de los cobros de 32MMUS\$, en relación con el 2020. Sin embargo, el Índice de cobrabilidad en 2021 disminuyó en 1.3% en relación con el 2020, al pasar de 91.2% en 2020 a 92.6% en 2021. Esto debido a que los cobros se incrementaron en menor proporción que el incremento de la facturación.

El déficit financiero de las EDEs para el 2021, cerrará en 426.9MMUS\$, para un incremento de un 27% en relación a 2020, representado ese incremento unos 90.5MMUS\$ adicionales. Este incremento se debió principalmente a que se mantuvo un nivel de servicio electricidad continuo superior al 96.8%, sumado a esto, el incremento de los combustibles.



En relación al Gasto Operativo, acumulo un monto de 68.2 MMUS\$, para una reducción 1.2 MMUS\$ menos que el 2020, Se destaca la reducción del gasto de nomina en 2.4MMUS\$, al pasar de 2, 293 e 2020 empleados a 1, 957 en 2021 para una reducción de un 15% de la plantilla.

El déficit financiero de las EDEESTE para el 2021, cerrara en 426.9 MMUS\$, para un incremento de un 27% en relación a 2020, representado ese incremento unos 90.5 MMUS\$ adicionales. Este incremento se debió principalmente a que se mantuvo un nivel de servicio electricidad continuo superior al 96.8%, sumado a esto, el incremento de los combustibles

II-INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Marco filosófico institucional

a) Misión

Proveer un servicio eléctrico de calidad en nuestra área de concesión, fomentando el bienestar de nuestros clientes y el desarrollo económico del país.

b) Visión

Ser una empresa distribuidora de energía eléctrica modelo para la región, en términos de calidad del servicio, eficiencia y rentabilidad.

c) Valores

- Orientados a resultados.
- Integridad.
- Transparencia
- Excelencia operacional.

2.2 Base legal

Constitución de la Republica dominicana, promulgada el 13 de julio de 2015.

La Constitución de la República Dominicana, en su artículo 147, establece el marco básico que rige para la prestación de los servicios públicos en general, sean prestados por el Estado o por particulares. Su base esencial la constituye el apego y cumplimiento de los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria.

Ley General de Electricidad No. 125-01, y su Reglamento de Aplicación. La Ley General de Electricidad No. 125-01, y su Reglamento de Aplicación, constituyen el marco general normativo que rige la prestación de servicios dentro del sector eléctrico de la República Dominicana. Dicha normativa declara al servicio de distribución de electricidad como un servicio público, y establece para este todo el régimen de derechos y obligaciones aplicable tanto a los usuarios como a las distribuidoras.

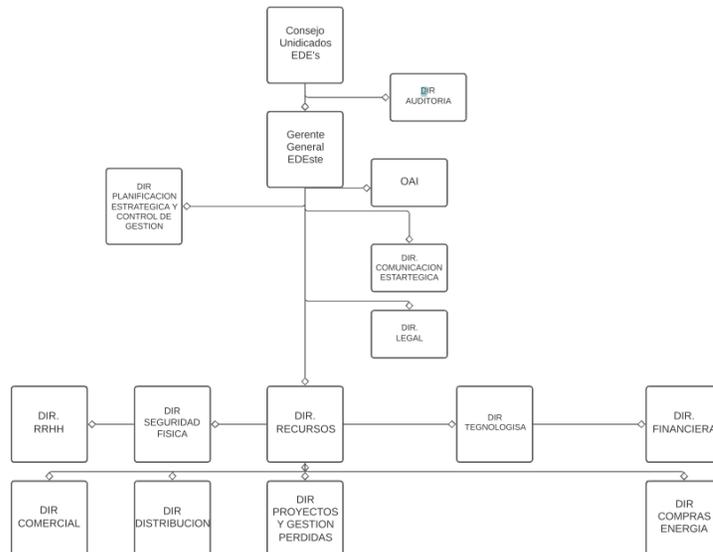
Otras leyes aplicables

En adición al marco básico conformado por la Constitución y la Ley General de Electricidad, las relaciones empresa distribuidora y los clientes/usuarios también se encuentran afectadas directa o indirectamente por otras normativas de las cuales citamos, sin que valga limitación:

- Ley No. 64-00, Ley General sobre Medioambiente y Recursos Naturales.

- Ley No. 200-04, Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley No. 358-05, Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.
- Ley No. 57-07, sobre Incentivo al Desarrollo de Fuentes Renovables de Energía, y su Reglamento de Aplicación.
- Ley 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Decreto 342-20, que crea el Consejo Unificado de las Empresas Distribuidas de Electricidad.

2.3 Estructura organizativa:



La Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE), está integrado por 4 Direcciones de STAFF y una Unidad (Planificación, Comunicaciones, Auditoría, Legal y OAI), 5 Direcciones de Soporte (RR.HH., Recursos, Tecnología, Seguridad Física y Financiera) y 4 Direcciones Misionales (Comercial, Distribución, Proyectos y Gestión de Perdidas y Compras de Energía).

2.4 Planificación estratégica institucional

Durante el mes de junio de 2021, se llevó a cabo el proceso de actualización del Plan Estratégico Institucional 2022-2027, tal como lo establece el Art. No. 48 del Reglamento de Aplicación de la ley 498-06:

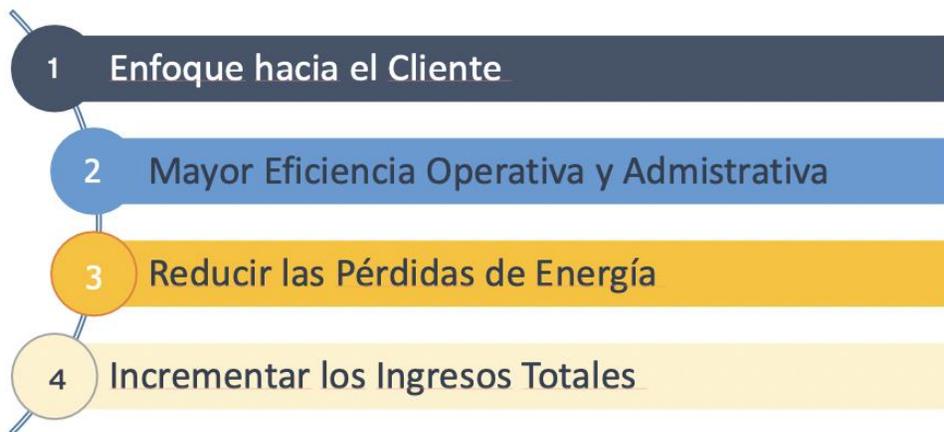
La actualización de los Planes Estratégicos Institucionales será elaborada durante el mes de junio e implicará la realización de ajustes al contenido establecido en el Artículo 45 de este Capítulo y, en cada actualización se agregará un año adicional, de modo que el Plan siempre tendrá una extensión temporal de cuatro años.

El proceso de Planificación Institucional involucró a las máximas autoridades de cada órgano u organismo y a los responsables de las distintas dependencias de la misma, como lo establece el Art. 45 de dicho reglamento.

Utilizando como insumo los resultados obtenidos de los Análisis Situacionales y Diagnóstico Institucional (FODA).

Para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2027, se procedió a su actualización mediante reuniones, con la participación de empleados y funcionarios de todas las estructuras e instancias organizacionales, para luego consolidar la descripción de la Situación Actual Institucional.

El siguiente paso consistió, mejora de la propuesta preliminar para la presentación de documento final del Plan Estratégico Institucional de **EDEESTE**, por parte de la Dirección de Planificación Estratégica y Control de gestión. Este proceso se realizó en el Marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo, la ley no. 498-06 que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, así como también de las “Guías de Planificación” recomendadas por la MEPyD para la Planificación Institucional.



El EDEESTE, estableció 4 ejes estratégicos: 1-Enfoque hacia el Cliente, 2-Mayor eficiencia operativa y administrativa, 3-Reducir las pérdidas de Energía e Incrementar los ingresos totales.

Estos ejes estratégicos son los Objetivos a nivel de Fin, siendo los objetivos de resultados los siguientes: a) reducción de Déficit financiero, b) reducción de pérdidas de energía, c) incremento del índice de satisfacción de la demanda eléctrica e d) incremento de índice cobrabilidad.

III.- RESULTADOS MISIONALES

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.

EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE ELECTRICIDAD DEL ESTE.

Indicador	Unidad	Mes puntual					Acumulado año				
		2021	Meta 2021	% Var	2020	% Var	2021	Meta 2021	% Var	2020	% Var
Energía comprada	GWh	521,1	470,5	11%	503,9	3%	5.808,0	5.587,5	4%	5.489,1	6%
Precio medio compra (PMC)	US\$ Cents	12,9	11,1	16%	10,3	25%	12,1	11,2	9%	10,2	19%
Factura por Energía	MMUS\$	67,1	52,2	28%	51,9	29%	704,3	623,5	13%	559,6	26%
Energía facturada	GWh	294,8	254,1	16%	239,4	23%	2.992,2	2.850,0	5%	2.739,0	9%
Precio medio venta (PMV)	US\$ Cents	14,6	15,2	-4%	13,5	8%	14,0	14,2	-1%	13,9	1%
Facturación por energía	MMUS\$	43,1	38,5	12%	32,3	33%	420,2	405,2	4%	381,2	10%
Cobros por energía	MMUS\$	35,8	37,2	-4%	32,7	10%	384,8	388,6	-1%	353,0	9%
Otros Ingresos	MMUS\$	0,7	0,8	-12%	0,3	124%	8,0	8,4	-5%	4,1	95%
Margen compra-venta	MMUS\$	(31,3)	(15,0)	108%	-19,2	63%	(319,5)	(234,9)	36%	-206,6	55%
Gastos operativos (OPEX)	MMUS\$	6,2	4,6	35%	5,7	8%	68,2	54,8	24%	69,4	-2%
Impuestos, tasas e Inst. Reg	MMUS\$	2,4	0,8	198%	1,0	145%	18,1	9,6	89%	15,2	19%
Gastos financieros	MMUS\$	0,4	1,1	-67%	1,1	-67%	3,7	13,2	-72%	14,4	-74%
Resultado Operativo	MMUS\$	-39,5	-20,7	91%	-26,7	48%	-401,5	-304,2	32%	-301,5	33%
Inversión (CAPEX)	MMUS\$	3,7	7,2	-49%	1,4	161%	25,4	73,6	-65%	39,5	-36%
Déficit Financiero	MMUS\$	-43,1	-27,9	55%	-28,1	53%	-426,9	-377,8	13%	-341,0	25%
Satisfacción Demanda	%	97,9%	93,5%	5%	97,7%	0%	96,8%	94,0%	3%	94,9%	2%
Índice de Pérdidas de energía	%	43,4%	46,0%	-6%	52,5%	-17%	48,5%	49,0%	-1%	50,1%	-3%
Índice de Cobranzas	%	83,1%	96,5%	-14%	101,1%	-18%	91,6%	95,9%	-5%	92,6%	-1%
Cash Recovery Índex (CRI)	%	47,0%	52,1%	-10%	48,0%	-2%	47,2%	48,9%	-4%	46,2%	2%

EDEESTE, en su Misión de proveer servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica sostenible y de calidad, presenta los siguientes resultados en 2021:

- En este período nos hemos enfocado en un servicio continuo y de calidad, logrando un índice de satisfacción de la demanda de un 96.8%, 1.9 % más que el 2020.

El indicador de las pérdidas de energía promedio anual se sitúa en 48.5% en 2021, para una reducción de 3.2 % en relación con el 2020.

Se obtuvo en 2021 un incremento de los cobros de 32MMUS\$, en relación con el 2020. Sin embargo, el Índice de cobrabilidad en 2021 disminuyó en 1.1% en relación con el 2020, al pasar de 91.2% en 2020 a 92.6% en 2021. Esto debido a que los cobros se incrementaron en menor proporción que el incremento de la facturación.

Se estima tendrán un total de ingresos de 20, 425, 890, 000.1 RD\$, producto de la facturación de 2, 992.9 GWH y un total de Costos (Compra de Energía) de 5, 808 GWH, para un monto de 40, 851, 780, 000.1RD\$. Esto bajo el supuesto de que se logre el Índice de Cobranza esperado para el 2002 de un 91.6 %. El Margen Bruto (Ingresos-Costos) daría un resultado negativo de unos 18, 277, 950, 000.57 RD\$.

El precio medio de compra de energía (PMC) en centavos de dólar, se estima será de 12.2. El precio medio de venta (PMV) de energía para el año 2022 se estima en 10.2 centavos de dólar. Para estas estimaciones del utilizó la tasa del dólar establecida por el Marco Macroeconómico 2022.

Los gastos operativos de las EDE's totalizaran según estimaciones 3, 899, 760, 000.66 RD\$, para un Balance Operacional (Ingresos-Costos-Gastos) negativo de 22, 965, 470, 000 RD\$. Las Inversiones (Gastos de Capital) se estiman serán de 1, 453, 600, 000.49 RD\$.

IV.- RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.

4.1 Desempeño área Administrativa y Financiera.

EDEESTE, busca hacer mejoras que impacten de forma positiva en el negocio. En lo que respecta al ejercicio financiero en el año 2021 EDEESTE destaca los siguientes puntos:

Carga financiera EDES y deuda generadores privados 2019- 2021:

Comparativo cuentas por pagar EDES a generadores privados 2019-2021

Valores en millones de dólares

Concepto	dic-19	dic-20	dic-21*
CxP Generadores Privados (MMUS\$)			
EDEESTE	14.52	8.99	15.91
Indicador Antigüedad (Cantidad Facturas)			
EDEESTE	0.4	0.6	0.4

Al comparar la provisión de fondos destinados a las EDES durante los años 2019, 2020 y 2021 se puede destacar que en el año 2021 se requerirá menores transferencias de recursos.

A esto se suma el hecho de que no fue necesario la reestructuración de deudas ni la asunción de financiamientos por parte del Ministerio de Hacienda tal como fue realizado en años anteriores. Esto a pesar del impacto registrado en la compra de energía por el alza de los precios de los combustibles.

Del cuadro comparativo cabe destacar que la política de mantener las deudas con Generadores Privados en una antigüedad no mayor un mes de facturación se ha mantenido.

Esto puede apreciarse en el indicador de meses de antigüedad el cual se proyecta cerrar en el mes de diciembre en 0.7 meses. Esto a pesar del incremento en los últimos meses de los precios de los combustibles que impactan directamente en las facturas recibidas por la EDEs de parte de los Generadores.

En cuanto a los compromisos con CDEE las EDES en conjunto cerraran el 2021 cumpliendo con el pago del 91% del monto facturado. Se han realizado los esfuerzos para mantener flujos constantes para la operación de CTPC sin contratiempos de índole financiero. Esto a pesar del incremento de requerimientos por el aumento de los precios del Carbón en el segundo semestre de 2021.

Para el caso de EGEHID se proyecta cerrar el año 2021 cubriendo más del 70% de las facturas emitidas, lo cual equivale a US\$132.4 millones de dólares, esto es US\$4.00 millones más que lo pagado en 2020. Hay que resaltar el impacto sufrido por alza en la facturación de EGEHID vinculada a las variables que indexan las facturas del Mercado Spot (Costos Marginales) y la factura de Mercado de Contratos (Precio Gas Natural).

Con ETED se proyecta concluir el 2021 cumpliendo con el pago del total de la facturación emitida a las EDES los cual asciende a US\$20.6 millones.

EDES CON CDEEE

Concepto	2019	2020	2021*
FACTURAS (MMUS\$)	523.1	795.0	1,033.7
PAGOS (MMUS\$)	469.8	809.6	938.1
BALANCE DEL PERIODO (FACTURAS - PAGOS) (MMUS\$)	53.3	(14.5)	95.6
PORCENTAJE FACTURAS PAGADAS (PAGOS / FACTURAS) (%)	90%	102%	91%

EDES CON EGEHID

Concepto	2019	2020	2021*
FACTURAS (MMUS\$)	146.4	164.6	182.2
PAGOS (MMUS\$)	139.5	128.4	132.4
BALANCE DEL PERIODO (FACTURAS - PAGOS) (MMUS\$)	6.9	36.2	49.7
PORCENTAJE FACTURAS PAGADAS (PAGOS / FACTURAS) (%)	95%	78%	73%

EDES CON ETED

Concepto	2019	2020	2021*
FACTURAS (MMUS\$)	26.8	16.4	20.7
PAGOS (MMUS\$)	16.4	22.0	20.6
BALANCE DEL PERIODO (FACTURAS - PAGOS) (MMUS\$)	10.4	(5.7)	0.1
PORCENTAJE FACTURAS PAGADAS (PAGOS / FACTURAS) (%)	61%	135%	99%

Por cada una de las distribuidoras el desempeño individual es como sigue:

Durante el año 2021 se registraron los siguientes indicadores claves financieros-operativos para EDEESTE.

Se estima tendrán un total de ingresos de 20, 425, 890, 000.1 RD\$, producto de la facturación de 2, 992.9 GWH y un total de Costos (Compra de Energía) de 5, 808 GWH, para un monto de 40, 851, 780, 000.1RD\$. Esto bajo el supuesto de que se logre el Índice de Cobranza esperado para el 2002 de un 91.6 %.

El Margen Bruto (Ingresos-Costos) daría un resultado negativo de unos 18, 277, 950, 000.57 RD\$.

El precio medio de compra de energía (PMC) en centavos de dólar, se estima será de 12.2. El precio medio de venta (PMV) de energía para el año 2022 se estima en 10.2 centavos de dólar. Para estas estimaciones del utilizó

Para estas estimaciones del utilizó la tasa del dólar establecida por el Marco Macroeconómico 2022.

Los gastos operativos de las EDE's totalizaran según estimaciones 3, 899, 760, 000.66 RD\$, para un Balance Operacional (Ingresos-Costos-Gastos) negativo de 22, 965, 470, 000 RD\$. Las Inversiones (Gastos de Capital) se estiman serán de 1, 453, 600, 000.49 RD\$.

En este período nos hemos enfocado en un servicio continuo y de calidad, logrando un índice de satisfacción de la demanda de un 96.8%, 1.9% más que el 2020.

El déficit financiero de las EDEESTE para el 2021, cerrara en 426.9 MMUS\$, para un incremento de un 27% en relación a 2020, representado ese incremento unos 90.5 MMUS\$ adicionales.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Durante el año 2021 del año 2021, EDEESTE en el área de Gestión Humana de ha estado enfocada en acompañar a EDEESTEa estructurar de forma que sean eficientes y efectivas todas las acciones que se relacionan el personal. Hemos indicado prioridades estratégicas de la empresa, buscando asegurar los mejores resultados a través de un capital humano comprometido y con las capacidades y competencias necesarias para ello.

También hemos trabajado en:

- Plan de Reestructuración de las empresas distribuidoras.
- Se ha estado realizando un levantamiento de las políticas y estructuras organizativa de las mismas.

Por cada una de las distribuidoras el desempeño individual es como sigue:

En EDEE este los avances van en este sentido.

- En agosto 2020 iniciamos con un HeadCount de 2,347 empleados fijos. Adicional 147 militares que brindan servicios por planilla de incentivo. Al cierre de diciembre cerramos con un HC de 1,947 fijos y 13 militares por planilla de incentivo.
- Plan anual de Capacitación. Debido a la pandemia causada por el Covid, la ejecución del plan se ha visto afectada de manera importante, sin embargo, el avance hasta la fecha es de un 52 % debido en parte al programa de inducción de colaboradores de nuevo ingreso y al desarrollo de un programa para colaboradores del área comercial que busca refrescar y desarrollar habilidades en su personal de mandos medios. También se culminó uno de los hitos del SIGOB el cual fue el desarrollo de una herramienta que esté integrada con el programa de nómina y nos permita llevar el control de asignación de los incentivos en la organización.
- Con la rotación de Personal, hasta el mes de noviembre la empresa mantenía un nivel de rotación por debajo de los 2 puntos (ver cuadro punto 4.4), excelente puntuación para la industria en la que nos desempeñamos. En el último mes las salidas sufrieron un incremento producto de la reducción de personal para la optimización de gastos.

- El área de Salud Ocupacional cuenta con un programa anual de jornadas de salud para todos los colaboradores, producto de la pandemia el programa fue completamente sustituido por jornadas de pruebas rápidas con el fin de detectar a tiempo cualquier brote del virus Covid 19 y actuar en consecuencia de acuerdo con el protocolo de la OMS.

3.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.

En este tema, EDEESTE logrado los siguientes avances:

- Enfoque hacia una mayor eficacia de la gestión legal y asignación de contratos.
- Auditoría legal externa.
- Unificar las estrategias y métodos para conseguir un mejor resultado en las demandas por indemnización.
- Se acordó hacer levantamientos financieros y de prelación de las cesiones de crédito.
- Eficientización del presupuesto para el pago de las indemnizaciones.

EDEESTE se han trabajado varios casos de importancia y con reducción de alquileres:

- Caso Altice Dominicana, luego de una serie de acercamientos entre las partes con la finalidad de arribar a un acuerdo conciliatorio de los montos involucrados, en fecha 29 de diciembre del año 2021 EDEESTE y Altice Dominicana, S.A. a través de su representante y asesor en ahorros de energía señor FERNANDO E. SANTOS BUCARELLY, este último, acepto la propuestas planteada por EDEESTE y recibir la suma de RD\$3,959,816.80, otorgando la empresa Altice Dominicana, S.A., una expresa renuncia general de derechos y acciones sobre el acto de embargo aludido.

- Se renegociaron los contratos de arrendamientos de postes con Altice Dominicana, Claro Dominicana, Columbus Network y con las Empresas de cables.
- EDE ESTE arribo a un acuerdo con el Ayuntamiento de San Jose De Los Llanos, por la suma de DOCE MILLONES DE PESOS CON 00/100 (RD\$12,000,000.00), por concepto de pago del tres por ciento (3%) de la facturación corriente recaudada en el municipio de San José de Los Llanos, en el periodo comprendido entre el mes de enero del año dos mil once (2011), hasta el mes de mayo del año dos mil veintiuno (2021), de conformidad a lo establecido en el artículo 134 de la Ley General de Electricidad No. 125-01. Con este acuerdo este ayuntamiento procedió a levantar los embargos trabado a la empresa, estos montos fueron liberados a excepción de Telemicro.
- Hemos procedido a realizar nuestras gestiones legales en contra de los Ayuntamientos, por las deudas contraídas en sus consumos de los servicios eléctricos y demás instalaciones, servidas y no pagadas, generadas por estos, por un monto total DOS SETECIENTOS SEIS MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS CON 94/100 (RD\$2,706,466,520.94), de las cuales procederemos a detallar los montos adeudados: Ayuntamiento Municipal de San Pedro de Macorís, Ayuntamiento Municipal de Santo Domingo Este, Ayuntamiento Municipal de Boca Chica, Ayuntamiento Municipal de Santo Domingo Norte, Ayuntamiento Municipal de El Seibo, Ayuntamiento Municipal de Hato Mayor del Rey y Ayuntamiento Municipal de Higüey.
- En el periodo comprendido entre el cuatro (04) de enero del 2021, hasta el treinta (30) de diciembre del año 2021, tenemos un total de treinta y cuatro (34) sentencias gananciosas, las cuales, en el periodo correspondiente.
-

- Representan un ahorro para la empresa (expresada en el monto de reservas de cada una de estas demandas) de Treinta y Ocho Millones Trescientos Mil Pesos Dominicanos con 00/100 (38,300,000.00).

4.4 Desempeño de la Tecnología

En este sentido EDEESTE ha lanzado un proyecto para implementar en Power BI los indicadores de gestión de todas las EDE's, y obtener resultados en tiempo real. Por cada una de las distribuidoras el desempeño individual es como sigue:

La dirección de Tecnología de la Información año por año trabaja en la consecución de varios proyectos y esfuerzos orientados a fortalecer la infraestructura tecnológica de EDEESTE. Dichos proyectos han sido parte del lineamiento estratégico para incrementar la Eficiencia Operativa y Administrativa.

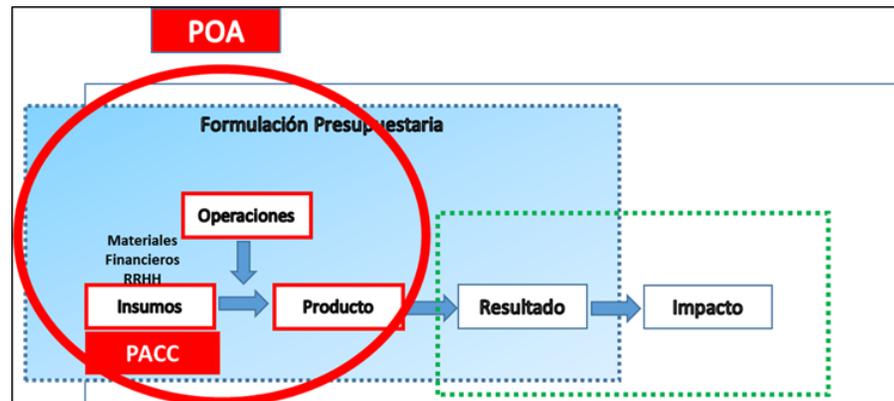
Se habilitó el sistema de tarjeta express, el cual permitirá incrementar las tarjetas inscritas para canales de pagos y estafetas virtuales vía WhatsApp, Facebook e Ivr.

Se colocó a disposición de los clientes vía los kioscos la modalidad de recargas con tarjetas de crédito a los medidores prepagados.

Se habilitó un servicio de notificaciones que permita la entrega de un paquete de bienvenida a nuestros clientes nuevos. En este paquete se incluyen los derechos y deberes de los clientes, así como también la fecha aproximada de su primera facturación y los puntos de pago más cercanos. Se incluyeron mejoras para el levantamiento de totalizadores vía SINS y se migró SINS a APP Android.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.

Implementación de Planificación por resultados, bajo la metodología de la cadena de valor del sector público:



Se diseñó la Planificación Institucional 2022 (Plan Operativo Anual (POA), Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y Presupuesto) de las EDEESTE, con la metodología de la Cadena de Valor del Sector Público, para el 2021, con esto se busca lograr una eficiente asignación y uso de los recursos destinados a la inversión pública institucional, maximizando sus beneficios socio-económicos. Podemos destacar las siguientes ventajas de esta metodología :

- Enfoque hacia resultados, asignación y uso de recursos con criterios de priorización y maximización de beneficios a la Población.
- Mejora de la transparencia y rendición de cuentas sobre el uso de los recursos públicos y los resultados mostrados a la sociedad.
- Cumplimientos de la normativa vigente (Ley 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo, Ley 498-06, de Planificación e inversión pública y normativa completaría).

Se elaboraron los estudios técnicos y formulación de proyectos (fondos propios), para incorporación en sistema nacional de inversión pública (SNIP):

- Elaboración de estudios de: Identificación de Proyectos, Estudio de Mercado, Estudios Técnicos, Evaluación Financiera, Evaluación Económica y Social y Evaluación de Impacto Ambiental de 11 Proyectos de Inversión Pública para incorporación en el Sistema Nacional de inversión Pública (SNIP). Con esto, se espera:
- Lograr una eficiente asignación y uso de los recursos destinados a la inversión pública institucional, maximizando sus beneficios socio-económicos.
- Aplicar los criterios, metodologías y parámetros para la formulación, ejecución y evaluación de proyectos establecidas en la Ley.
- Aplicar los criterios que se requerirán para que los proyectos de inversión pública puedan ser incorporados al Presupuesto de Ingresos y Ley de Gastos.

Hemos trabajado en EDEESTEs y con la Superintendencia de Electricidad (SIE) buscando la manera de que los indicadores sean útiles y bajo el mismo criterio para todas las instituciones que están relacionadas al servicio eléctrico se han homologado los indicadores con la VPE EDEESTE, SIE y las EDE's.

Se ha logrado una planificación basada en resultados para las empresas distribuidoras, estructurando un proceso de planificación basado en la cadena de valor, con el propósito principal de entregar el presupuesto operacional al ministerio de hacienda en la fecha pactada. Para todas las EDE's se estructuró un calendario para la planificación anual del 2022.

Conclusión del diseño, coordinación e implementación de la planificación operativa, presupuestaria e indicadores de gestión 2021:

- Seguimiento y Control Planes Operativos. El resultado a Diciembre 2021 es 100%.
- Seguimiento Ejecución presupuestaria. El resultado a Diciembre 2021 es 100%.
- Desarrollo y emisión informes de control de gestión (EDEESTE, CDEEE, Palacio, Directores, Comerciales, Calidad del Servicio, Gestión y Rentabilidad).
- Aseguramiento del correcto funcionamiento de los procesos y su mejora continua.

Resultados de las Normas Básicas de Control interno (NOBACI)

Para cada una de las distribuidoras el avance en las Normas Basicas de Control Interno, el indicador es como se visualiza en el siguiente cuadro:

Disitribuidora	%
EDEEeste	71.20%

Es bueno aclarar que en el caso de EDEEeste, debido al relanzamiento de la plataforma de la contraloria general de la republica, se reseteo el avance que llevaba de un 86.6% a un 71 %, por el cambio en la Gerencia General en mayo de 2021 y esta en proceso de aportar evidencias para la actualizacion de las normas de control interno.

Acciones para el fortalecimiento institucional

Indicador	Unidad	Mes puntual					Acumulado año				
		2021	Meta 2021	% Var	2020	% Var	2021	Meta 2021	% Var	2020	% Var
Energía comprada	GWh	521,1	470,5	11%	503,9	3%	5.808,0	5.587,5	4%	5.489,1	6%
Precio medio compra (PMC)	US\$ Cents	12,9	11,1	16%	10,3	25%	12,1	11,2	9%	10,2	19%
Factura por Energía	MM US\$	67,1	52,2	28%	51,9	29%	704,3	623,5	13%	559,6	26%
Energía facturada	GWh	294,8	254,1	16%	239,4	23%	2.992,2	2.850,0	5%	2.739,0	9%
Precio medio venta (PMV)	US\$ Cents	14,6	15,2	-4%	13,5	8%	14,0	14,2	-1%	13,9	1%
Facturación por energía	MM US\$	43,1	38,5	12%	32,3	33%	420,2	405,2	4%	381,2	10%
Cobros por energía	MM US\$	35,8	37,2	-4%	32,7	10%	384,8	388,6	-1%	353,0	9%
Otros Ingresos	MM US\$	0,7	0,8	-12%	0,3	124%	8,0	8,4	-5%	4,1	95%
Margen compra-venta	MM US\$	(31,3)	(15,0)	108%	-19,2	63%	(319,5)	(234,9)	36%	-206,6	55%
Gastos operativos (OPEX)	MM US\$	6,2	4,6	35%	5,7	8%	68,2	54,8	24%	69,4	-2%
Impuestos, tasas e Inst. Reg	MM US\$	2,4	0,8	198%	1,0	145%	18,1	9,6	89%	15,2	19%
Gastos financieros	MM US\$	0,4	1,1	-67%	1,1	-67%	3,7	13,2	-72%	14,4	-74%
Resultado Operativo	MM US\$	-39,5	-20,7	91%	-26,7	48%	-401,5	-304,2	32%	-301,5	33%
Inversión (CAPEX)	MM US\$	3,7	7,2	-49%	1,4	161%	25,4	73,6	-65%	39,5	-36%
Déficit Financiero	MM US\$	-43,1	-27,9	55%	-28,1	53%	-426,9	-377,8	13%	-341,0	25%
Satisfacción Demanda	%	97,9%	93,5%	5%	97,7%	0%	96,8%	94,0%	3%	94,9%	2%
Índice de Pérdidas de energía	%	43,4%	46,0%	-6%	52,5%	-17%	48,5%	49,0%	-1%	50,1%	-3%
Índice de Cobranzas	%	83,1%	96,5%	-14%	101,1%	-18%	91,6%	95,9%	-5%	92,6%	-1%
Cash Recovery Índice (CRI)	%	47,0%	52,1%	-10%	48,0%	-2%	47,2%	48,9%	-4%	46,2%	2%

- La satisfacción de la demanda promedio en 2021 se sitúa en 96.8%, 1.9 % más que el 2020.
- El indicador de las pérdidas de energía promedio anual se sitúa en 48.5% en diciembre 2021, 3.23% menos que diciembre 2020. El indicador mantuvo un deterioro sostenido mensual de aproximadamente 0.8%, para acumular 12.7% de incremento, al pasar de 39.0% en diciembre 2019 a 51.7% en marzo 2021.
- Gracias a los esfuerzos realizados para revertir esta tendencia alcista, a partir de abril 2021 comenzamos a mostrar una tendencia de mejora en el indicador, al cerrar en 51.6% en abril, 51.3% en mayo y 48.5% en diciembre 2021.

- En las cobranzas mantenemos un crecimiento sostenido de 0.3% del indicador de cobrabilidad acumulado últimos 12 meses, para una mejora acumulada de 3.3%, al pasar de 92.6% en 2020 a 95.9% en 2021. Esto representa una cobranza adicional de 35.6 MMUS\$ para el periodo en cuestión.
- Es importante señalar, que el gobierno para evitar incrementar la tarifa eléctrica asumió el subsidio de 426.9 MMUS, en aporte al déficit financiero.

4.4 Desempeño del Área Comunicaciones

Por cada una de las distribuidoras, el desempeño es como sigue:

A continuación, los principales indicadores de desempeño de la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas cuyas acciones son enfocadas a la mejoría de la imagen y reputación interna y externa de la empresa frente a nuestros clientes, colaboradores, medios de comunicación y otros grupos de interés, así como el uso de manera eficiente de los recursos.

Nuestra Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas, como otras áreas de EDE Este, se ha visto precisada a variar el enfoque y finalidades de algunas de las acciones planificadas en el POA. 2021 por el Coronavirus y cambio de administración.

Programa de Mantenimiento y Rehabilitación de las Redes Eléctricas: es redactado y publicado por medios de comunicación con la finalidad de informar a nuestros clientes y otros interesados sobre las interrupciones en el servicio eléctrico para dar mantenimiento a nuestras redes eléctricas y garantizar su correcto funcionamiento.

Durante este semestre hemos elaborado, diseñado y publicado el Programa de Mantenimiento a través de 16 notas de prensa y en el programa de radio el Gobierno de la mañana y tarde en la emisora Z-101, con inversión de RD\$91,096.00.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.

5.1. Nivel de la satisfacción con el servicio.

Resultado de encuestas de satisfacción a nivel interno y externo

	IDAR - Suministro de energía	76.4
	IDAR - Atención al cliente	69.5
Nivel de la satisfacción con el servicio (externo)	Índice de aprobación del cliente	69.8
	Índice de satisfacción general	62.0
	Fuente: Encuesta CIER 2020	

Nivel de la satisfacción con el servicio (Interno)	Porcentaje factibilidad de clima	80.0
	Fuente: Clima Organizacional Edesur 2019	

Análisis de las estadísticas.

- Datos generales:
 - De los clientes que nos contactan para algún requerimiento, el 36.9% no recibe respuesta en el primer contacto.
 - 39.3% de los clientes tienen que hacer más de un contacto cuando requieren alguna información – CIER 2019.

- El 41.3% de los clientes no están satisfechos con el atributo: factura sin errores (CIER 2019).
- 21% de casos que se remiten a PROTECOM son procedentes.
- 71% de clientes que visitan oficinas comerciales lo hacen para realizar un pago (Informe Mensual e-Flow).

Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

- Campañas y promociones
 - Estrategia de colocación
 - Estrategia de actualización de Datos
 - Esfuerzos orientados al uso de los nuevos canales de contactos
 - Uso Eficiente de la energía
- Modelo Estratégico de atención y servicio
- Implementación de Modelo Sur Express

5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

- Dentro de las principales acciones administrativas que caracterizaron la Oficina de Libre Acceso a la Información, se encuentran:
- Atención al 100% de las solicitudes y requerimientos ciudadanos vía los portales del 3-1-1 y SAIP.
- Mantener por encima de los 71 puntos las calificaciones sobre Transparencia por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

- Presentación de importantes investigaciones en materia de Ética e Integridad Gubernamental por ante la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Participación en las capacitaciones e inducciones realizadas por:
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en materia de transparencia y ética gubernamental, y sobre el funcionamiento de las Comisión de Ética Pública.
- Oficina Presidencial de Tecnología de la Información (OPTIC), sobre atención ciudadana.
- Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP), sobre aspectos importantes de la Contrataciones Públicas.
- Participación y colaboración en la implementación de la nueva Resolución sobre la Estandarización de los Portales de Transparencia Núm. 03/2021 emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

5.3 Resultado Sistema de quejas, reclamos y sugerencias

La Oficina de Acceso a la Información Pública tiene la responsabilidad de gestionar ante los departamentos correspondientes las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, que emanen los ciudadanos y ciudadanas, a través del Sistema del 3-1-1, monitoreado por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OPTIC).

EDEESTE

Estadísticas de solicitudes de acceso a la información vía la OAI.

Para el año 2021, la Oficina de Acceso a la Información manejó un total 40 solicitudes mediante el Portal del 3-1-1, de las cuales 9 requerimientos eran “reclamaciones”, y 31 “quejas”. Es importante resaltar, que se respondió mediante la gestión al 97% de estos casos.

PORTAL 311	Recibidas	Pendientes
QUEJAS	31	1
RECLAMACIONES	9	0
SUGERENCIAS	0	0
TOTAL	40	1

5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia

Durante 2021, se mantuvo la divulgación vía las informaciones correspondientes al portal de transparencia de las Estadísticas de la OAI. A continuaciones los resultados de las mediciones del portal de transparencia:

DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD ESTATAL:	PUNTUACIÓN ÍNDICE DE TRANSPARENCIA
EDEESTE	71%

VI. PROYECCIONES PRÓXIMO AÑO.

Para el año 2022 se proyectan los siguientes indicadores claves financieros-operativos para EDEESTE, tal como lo establece la tabla al dorso.

Se estima tendrán un total de ingresos de 29, 802, 892, 176.3 RD\$, producto de la facturación de 3, 355 GWH y un total de Costos (Compra de Energía) de 5, 867.7 GWH , para un monto de 56, 765, 790, 800.1 RD\$. Esto bajo el supuesto de que se logre el Índice de Cobranza esperado para el 2002 de un 98% .El Margen Bruto (Ingresos-Costos) daría un resultado negativo de unos 14, 776, 895, 336.2 RD\$.

El precio medio de compra de energía (PMC) en centavos de dólar, se estima será de 12.7. El precio medio de venta (PMV) de energía para el año 2022 se estima en 14.8 centavos de dólar. Para estas estimaciones del utilizó la tasa del dólar establecida por el Marco Macroeconómico 2022.

Los gastos operativos de las EDEESTE totalizaran según estimaciones 4, 012 007, 999. 9 RD\$, para un Balance Operacional (Ingresos-Costos-Gastos) negativo de 20, 533, 500, 333. 6 RD\$. Las Inversiones (Gastos de Capital) se estiman serán de 1, 939 080, 000.2 RD\$.

El servicio de Energía Eléctrica que se brindaría en el marco de la Energía Comprada y Facturada seria de un 98.3% del Índice de Satisfacción de la Demanda (ISD).

El Déficit financiero de las EDEESTE totalizaran para el cierre del año 2022 con un monto de 21, 693, 908, 333. 2 RD\$.

Principales indicadores operativos-financieros EDEESTE 2022

	EDEEste
Ingresos	
Cobros por energía	29,385,925,176.30
Otros Ingresos	416,967,000.00
Total	29,802,892,176.30
Costos	
Costo energía comprada	44,998,158,309.30
Margen compra-venta	- 15,195,266,133.00
Gastos Operativos	
Gastos operativos (OPEX)	4,238,560,200.00
Impuestos, Tasas, Inst. Reg y Comp.	833,934,000.00
Gastos Financieros	1,426,148,000.00
Total	6,498,642,200.00
Balance Operacional	- 21,693,908,333.00
Inversión	
Inversión Fondos Propios (CAPEX)	-
Inversión Fondos Externos (CAPEX)	-
Total	-
DEFICIT FINANCIERO	- 21,693,908,333.00
Transferencias Corrientes	
10 FONDO GENERAL	4,804,484,826.00
60 CREDITO EXTERNO	16,889,423,507.00
Total	21,693,908,333.00
Transferencias de capital	
10 FONDO GENERAL	-
60 CREDITO EXTERNO	-
Total	-
	21,693,908,333.00

VII ANEXOS

a) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos. VPE EDEESTE

Indicador	Unidad	Acumulado año		
		2021	2020	% Var
Déficit Financiero	MMUS\$	-426.9	-341.0	25%
Satisfacción Demanda	%	96.8%	94.9%	2%
Índice de Pérdidas de energía	%	48.5%	50.1%	-3%
Índice de Cobranzas	%	91.6%	92.6%	-1%
Cash Recovery Index (CRI)	%	47.2%	46.2%	2%

b) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP). EDEESTE

Indicador	Unidad	Acumulado año		
		2021	2020	% Var
Energía comprada	GWh	5,808.0	5,489.1	6%
Precio medio compra (PMC)	US\$ Cents	12.1	10.2	19%
Factura por Energía	MMUS\$	704.3	559.6	26%
Energía facturada	GWh	2,992.2	2,739.0	9%
Precio medio venta (PMV)	US\$ Cents	14.0	13.9	1%
Facturación por energía	MMUS\$	420.2	381.2	10%
Cobros por energía	MMUS\$	384.8	353.0	9%
Otros Ingresos	MMUS\$	8.0	4.1	95%
Margen compra-venta	MMUS\$	(319.5)	-206.6	55%
Gastos operativos (OPEX)	MMUS\$	68.2	69.4	-2%
Impuestos, tasas e Inst. Reg.	MMUS\$	18.1	15.2	19%
Gastos financieros	MMUS\$	3.7	14.4	-74%
Resultado Operativo	MMUS\$	-401.5	-301.5	33%
Inversión (CAPEX)	MMUS\$	25.4	39.5	-36%

c) Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).

Indicador	Unidad	EDESUR	EDENORTE	EDEESTE	EDE's
Eficacia del PACC	%	6.2%	2.8%	0.7%	3.2%
Adquisiciones No Planificadas	MMUS\$	0.04	0.09	0.03	0.16
Adquisiciones Planificadas	MMUS\$	0.47	0.02	6.70	7.18

DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	6.175.683.398,37
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		507
CAPÍTULO		6105
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0007
UNIDAD DE COMPRA	mpresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A.	
AÑO FISCAL		2021
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	1.109.495.482,36
OBRAS	RD\$	79.000.000,00
SERVICIOS	RD\$	4.987.187.916,01
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	153.689.651,89
MIPYME MUJER	RD\$	27.541.395,99
NO MIPYME	RD\$	5.994.452.350,49
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	9.650.636,25
COMPRA MENOR	RD\$	32.760.421,47
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	385.486.179,35
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	5.694.808.452,05
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	17.590.545,98
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	-
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	35.387.163,27
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$	-



APROBACIÓN DE POA AÑO 2022

Revisado por:



Yudelka Batista
Directora Corporativa
Planificación y Control de Gestión

Aprobado por:



Andrés Astacio Polanco
Vicepresidente Ejecutivo de las
Empresa Distribuidoras de Electricidad

HECHO Y FIRMADO en Municipio de Santo Domingo Este, Provincia Santo Domingo, República Dominicana, a los (18) días del mes de febrero del año dos mil veinte y dos (2022).