



Dirección de Planificación y Control de Gestión

**Avance de Cumplimiento  
Plan Operativo Anual (POA)  
Enero - Marzo 2023**

Abril 2023

# Introducción

El informe de monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual (POA) de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A., presenta los resultados del nivel de cumplimiento de las metas planificadas para el primer trimestre del año (T1-2023), fundamentadas en el logro de los objetivos estratégicos de la institución.

Este documento está estructurado en cuatro partes: Marco estratégico institucional, resultados de seguimiento a la ejecución POA T1-2023 por áreas, análisis del periodo reportado y los gráficos de los resultados.

# Marco Estratégico



## Misión

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



## Visión

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

## Seguridad



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



## Pasión por Servir

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



## Integridad

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

## Excelencia



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

## Transparencia



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

# Ejes Estratégicos

**1. Recuperación  
Financiera**

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

**3. Enfoque en el  
Cliente**

**4. Organización  
de los procesos**

**5. Desarrollo de la  
Organización**

# Resultados Institucionales

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Indicadores

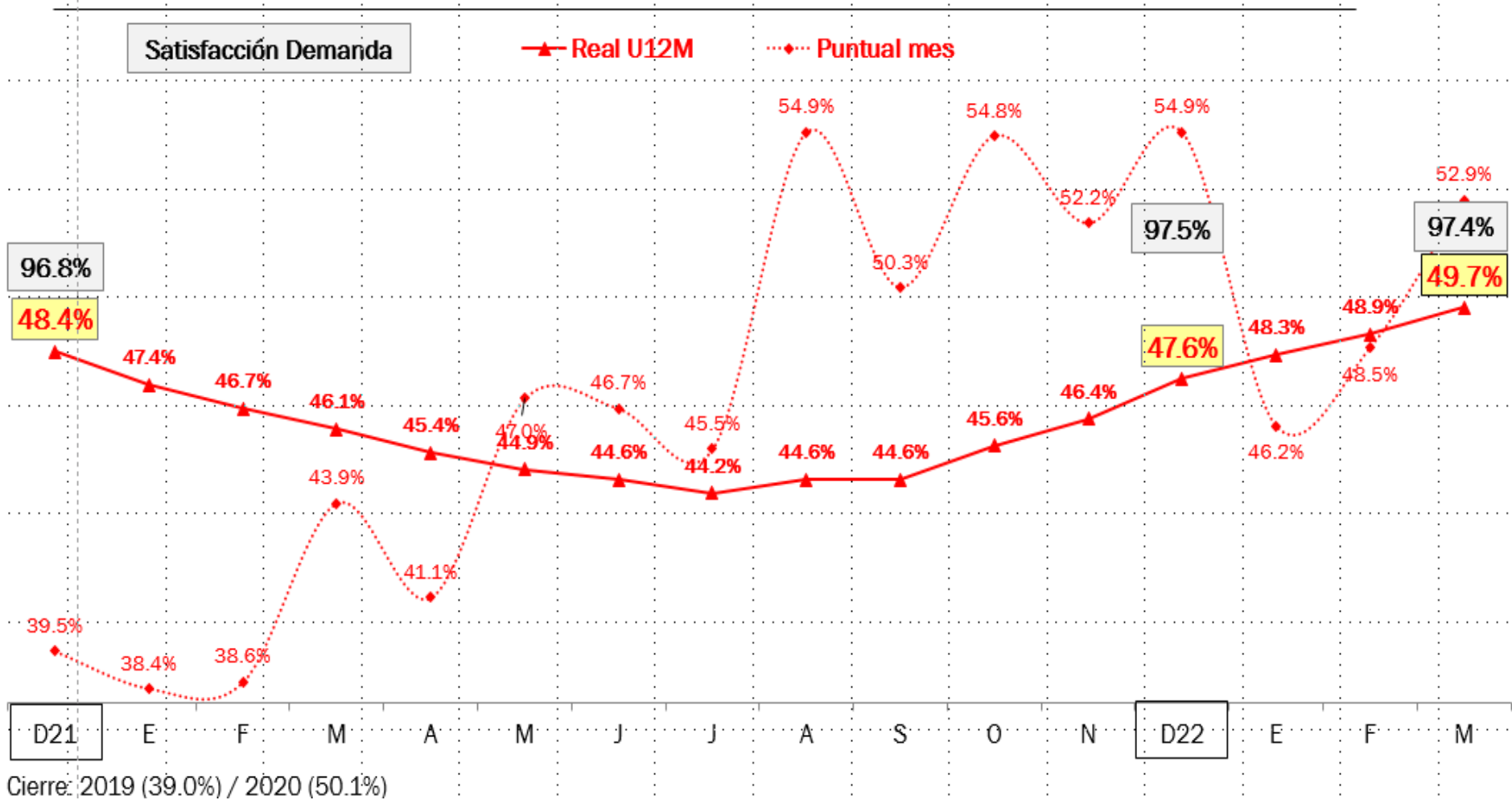
INDICADOR	UNIDAD	EJEC 2022	EJEC 2023	DIF
Energía Comprada	GWh	1,329.21	1,337.20	8.0
Precio Medio Compra (PMC)	US\$ Cents	14.6	16.0	1.4
Costo Energía Comprada	MM US\$	194.7	213.8	19.2
Energía Facturada	GWh	792.61	677.37	-115.2
Precio Medio Venta (PMV)	US\$ Cents	15.7	17.8	2.2
Facturación por Energía	MM US\$	123.9	120.8	-3.1
Cobros por Energía	MM US\$	98.5	108.7	10.2
Otros Ingresos	MM US\$	2.2	2.8	0.6
Margen compra-venta	MM US\$	94.0	102.3	8.3
Gastos Operativos(OPEX)	MM US\$	13.6	15.7	2.2
Impuestos, tasas e Inst. Reg.	MM US\$	4.6	4.6	-0.1
Gastos Financieros	MM US\$	0.8	1.2	0.4
Resultado Operativo	MM US\$	113.0	123.9	10.8
Inversión (CAPEX)*	MM US\$	8.5	16.9	8.4
<b>Déficit Financiero</b>	<b>MM US\$</b>	<b>121.5</b>	<b>140.8</b>	<b>-19.2</b>
Satisfacción Demanda	%	98.0%	98.2%	0.1%
Índice de Pérdidas de Energía	%	40.3%	49.2%	8.9%
Índice de Cobranzas	%	79.8%	90.2%	10.4%
Cash Recovery Index (CRI)	%	47.6%	45.8%	-1.8%

\*CAPEX incluye Multilaterales



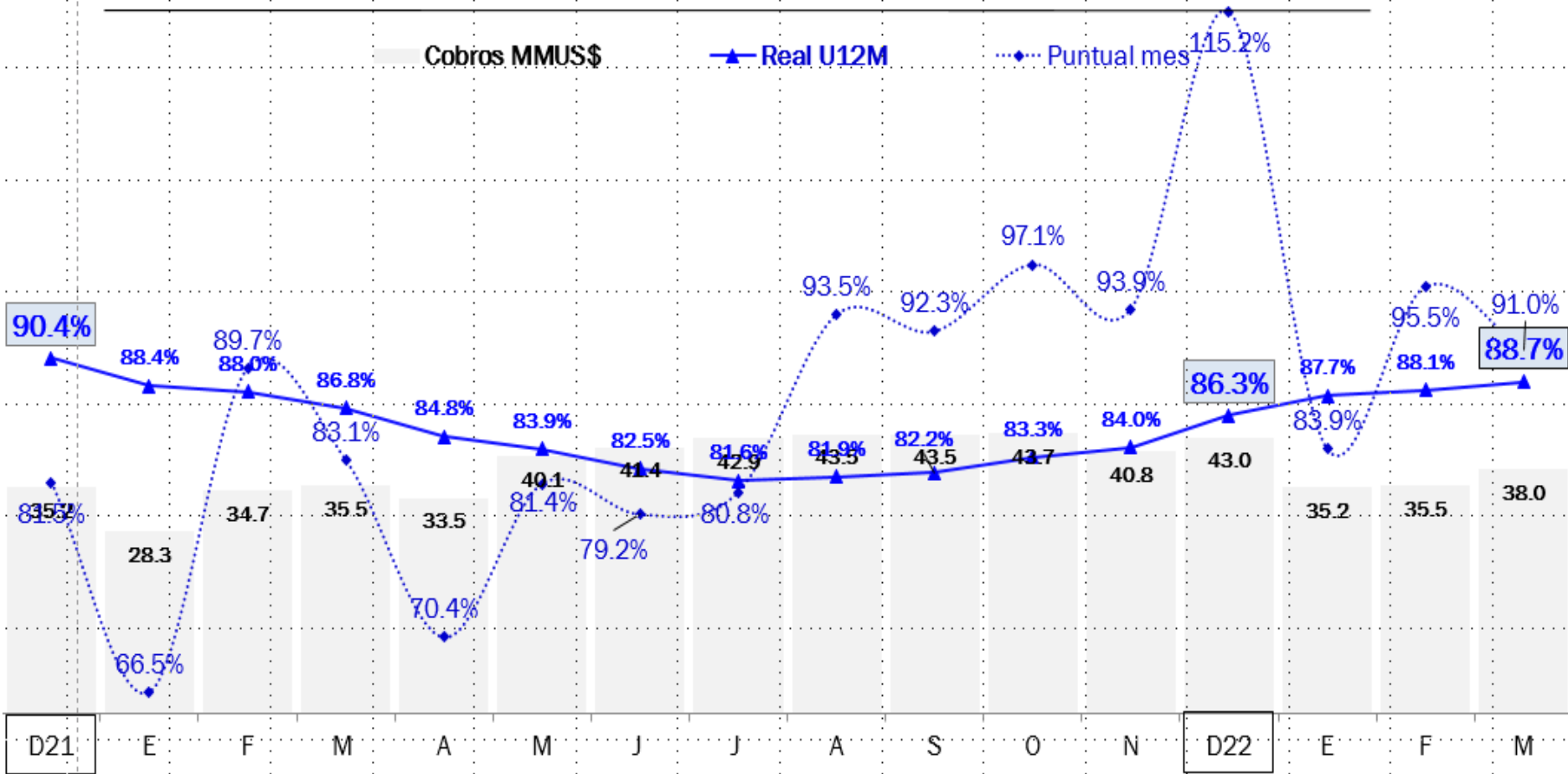
# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Índice de Pérdidas

Evolutivo móvil acumulado últimos 12 meses (U12M)



# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Índice de Cobranza

Evolutivo móvil acumulado últimos 12 meses (U12M)

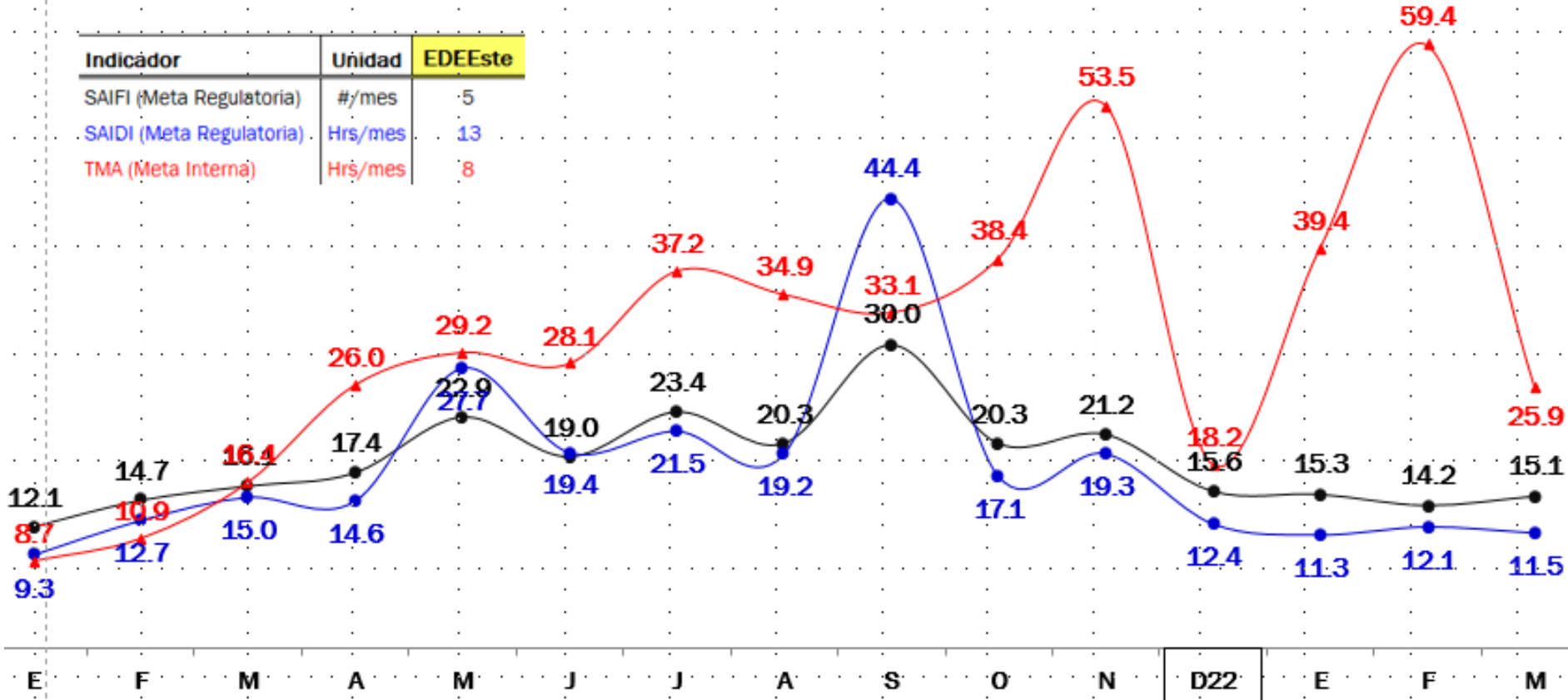


# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Índices de Servicio

Mes puntual

SAIFI SAIDI TMA

Indicador	Unidad	EDEEste
SAIFI (Meta Regulatoria)	#/mes	5
SAIDI (Meta Regulatoria)	Hrs/mes	13
TMA (Meta Interna)	Hrs/mes	8



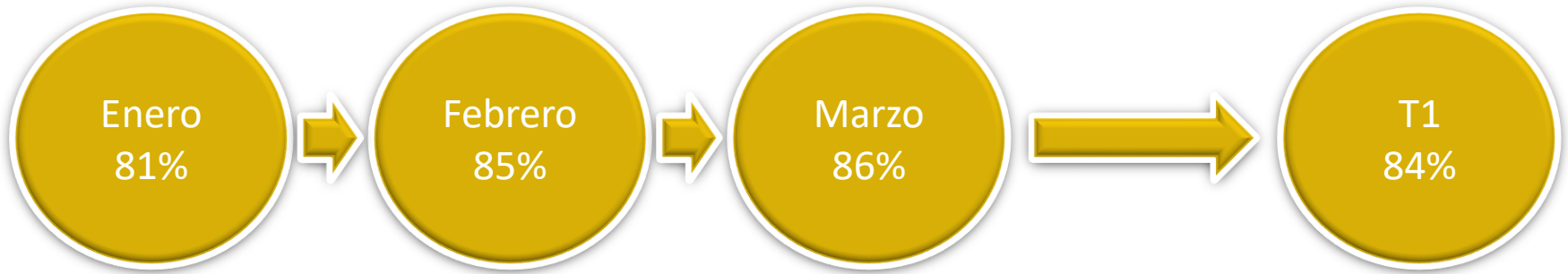
# Resultados por Unidades

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

# Dirección de Recursos

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Recursos

Indicador	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Porcentaje de Cumplimiento de Recepción de Materiales	90%	90%	90%	90%	39%	89%	91%	73%
Porcentaje de Cumplimiento Control de Inventario	99%	99%	99%	99%	100%	100%	100%	100%
Tiempo Total de Despacho	16	16	16	16	23	19	15	19
Rotación de Materiales	10%	10%	10%	10%	4%	6%	7%	5.7%
Porcentaje de cumplimiento cronograma necesidades de adecuaciones espacios físicos y Gestión de Inmueble			85%	85%			0%	0%
Porcentaje de cumplimiento cronogramas mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.	90%	90%	90%	90%	20%	25%	25%	23%
Porcentaje de requerimientos solucionados vía la mesa de ayuda (solicitados vs solucionados)	90%	90%	90%	90%	65%	68%	70%	68%
Porcentaje de cumplimiento en tiempos de los Proceso de compras			85%	85%			78%	78%
Nivel de Cumplimiento del SISCOMPRAS			85%	85%			90%	90%
Porcentaje del cumplimiento PACC			10%	10%			9%	9%
Promedio de calificación a proveedores			90%	90%			73%	73%
Cumplimiento de Tiempo de Mantenimiento Preventivo	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	3.4	3.1
Cumplimiento de Tiempo de Reparaciones Menores de Vehículos	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	5.8	5.7	5.8
Mantener la disponibilidad de la flotilla vehicular en niveles iguales o por encima del 90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Reducción del consumo de combustible en las estaciones internas	23000	23000	23000	69000	16698	18218	17560	52476
Monitoreo de Seguridad	95%	95%	95%	95%	100%	100%	100%	100%
Equipos de protección asignados	45	440	1550	2035	44	444	1551	2039
Simulacros Realizados	1	2	3	6	1	2	3	6
Comités Celebrados	1	1	1	3	1	1	1	3
Porcentaje de pruebas de PCB realizadas a equipos sospechoso	100%	35%	38%	58%	100%	35%	38%	58%



## Análisis de rendimiento

- Pocas solicitudes de materiales por parte de las áreas operativa.
- Áreas no realizaron requisiciones a tiempo.
- Procesos de compras pendientes por gestionar.
- Procesos pendiente de entrega con proveedores adjudicados

## Planes de mejora y/o acciones

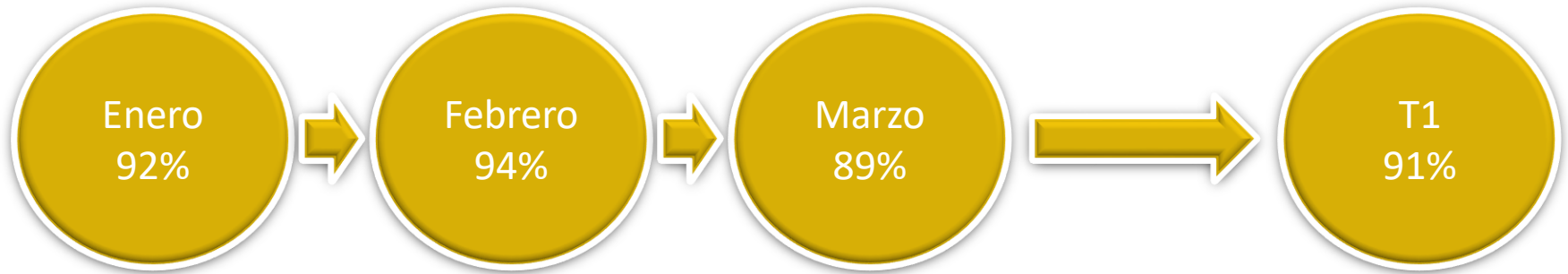
- Elaboración de la documentación técnica necesaria para el lanzamiento de los procesos para la mejora de las infraestructuras.
- Adquirir los recursos y servicios tercerizados necesarios para ejecutar los mantenimientos planificados.
- Concientización interna sobre los tiempos colocados en los cronogramas de cada proceso.
- Completar las entregas en el primer mes del 2do trimestre de lo adjudicado en el 1er trimestre.

# Dirección de Gestión Humana



# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Gestión Humana

Indicadores	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Porcentaje de cumplimiento PACC	0%	0%	10%	10%	0%	0%	0%	0%
Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del plan de capacitación e inducción	7%	14%	26%	26%	7%	14%	55%	55%
Promedio de horas de capacitación por colaborador	202	498	478	393	202	498	558	419
Tiempo de preparación de nomina	20	20	20	20	23	25	22	23
Porcentaje de cumplimiento de los indicadores de desempeño Gestión Humana	95%	95%	95%	95%	99%	99%	91%	96%
Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación de la evaluación de desempeño	8%	16%	24%	24%	5%	23%	25%	25%
Porcentaje de personas que participaron en los entrenamientos (implementación)	0	0	25%	25%	0	0	23%	23%
Cantidad de días de contratación de vacantes.	32	32	32	32	41	42	39	41
Porcentaje de colaboradores que superan la evaluación período de prueba	98%	98%	98%	98%	99%	93%	100%	97%
Porcentaje de colaboradores que salen y contrata la empresa en un período de tiempo determinado	2%	2%	2%	2%	3%	3%	3%	3%
Porcentaje de empleados que se ausentan en un periodo de tiempo determinado	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Porcentaje de reestructuración de la estructura empresa			85%	85%			100%	100%
Porcentaje actualización de estructura empresa	8%	16%	24%	24%	8%	16%	24%	24%
Cantidad de direcciones con descripciones de puesto actualizadas	0	0	12	12			11	11



## Análisis de rendimiento

- Participación en los entrenamientos se vio afectada debido a que hubo personal, de vacaciones, licencias y otro personal, que por razones diferentes o su operativa, se les dificultó la salida del área para asistir a la capacitación .

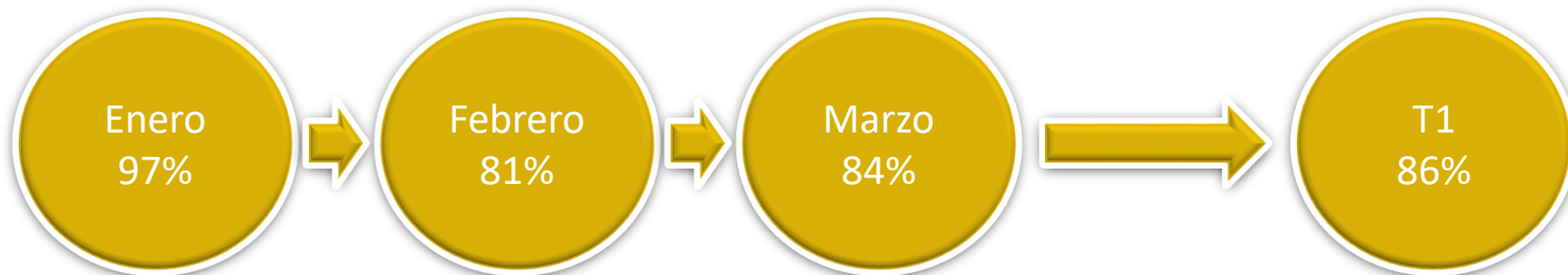
## Planes de mejora y/o acciones

- Seguimiento a las licencias cuando son recurrentes, y así evitar incremento de las ausencias.
- Seguimiento a indicadores de gestión humana y PACC con cada una de las gerencias, y dando apoyo al cumplimiento.

# Dirección de Seguridad Física

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Seguridad Física

Indicadores	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Operativos antifraude	0%	95%	95%	95%	0%	0%	0%	0%
Operativos de inteligencia para la prevención de fraude eléctrico en grandes clientes	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
Porcentaje de cumplimiento PACC			10%	10%			10%	10%
Índice de seguridad física	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
% Controles de Seguridad Física	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
% Investigaciones realizadas de Inteligencia	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
% Investigaciones realizadas Asuntos Internos	90%	90%	90%	90%	77%	77%	77%	77%



## Observaciones

- Las respuestas solicitud de los GPS de Contratistas está tardando 2 semanas para obtener la información.
- Las denuncias son enviadas por las redes con videos, audios y fotos.
- No se recibieron solicitudes de levantamiento por parte de las Gerencia de Perdidas.

## Planes de mejora y/o acciones

- Necesidad de mayores recursos logísticos y de personal.
- Incrementar el personal militar en puntos críticos de la empresa (Subestaciones).
- Acceso a plataforma GPS de los contratistas.
- Área adecuada con espacios suficientes para la entrevista a los colaboradores internos y contratistas.

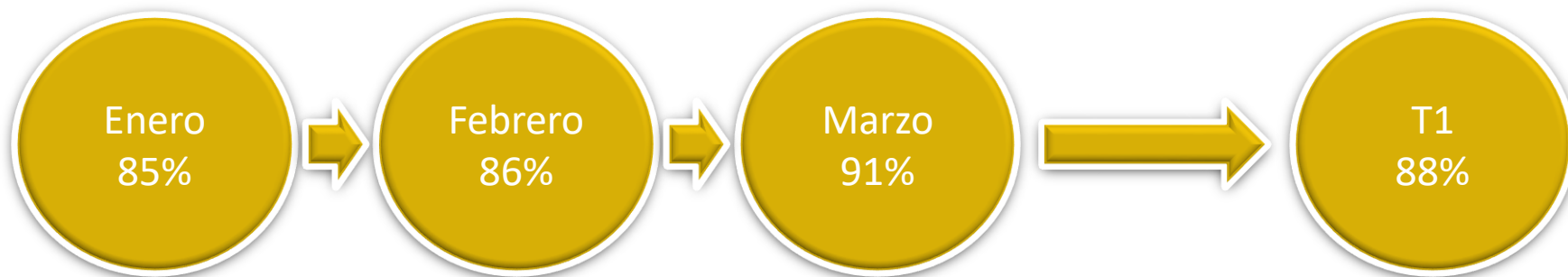
# Dirección de Planificación y Control de Gestión



# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Planificación (2)

Indicador	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Porcentaje de informes remitidos a los clientes externos que cumplen con los requerimientos demandados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de informes demandados no programados que cumplen con los requerimientos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Monitoreos y medición de la percepción interna y externa (Servicio al Cliente, Áreas, Ética)			6	6			5	5
Porcentaje de informes remitidos a la Gerencia General que cumple con los requerimientos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe detallado de Cobros	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Evolutivo Flujo de Caja	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Impacto variables no controlables compra de energía	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Porcentaje de Informe Deuda con Generadores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Análisis de Informes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Distribución Pago a Generadores	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Porcentaje de Informe Composición Deuda y Facturación por Tipo Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Informes y analisis órdenes de servicio	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Porcentaje de Informe Facturación (GWh/MMRD\$) por Circuitos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe BD Puesta al Cobro	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Calidad Servicio Distribución (SAIFI, SAIDI, ASAI, ASUI)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Análisis de Nomina/Cantidad de Empleados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe KPI's por Distritos, Zona Comercial y Circuitos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de informes remitidos que cumplen con los requerimientos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de cumplimiento PACC			10%	10%			10%	10%





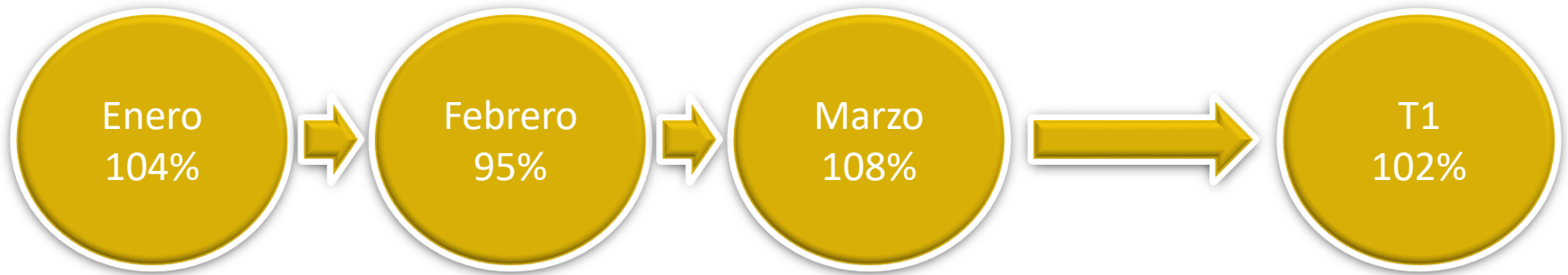
## Observaciones

- PACC realizado completo según lo planificado.

# Dirección de Gestión de Pérdidas

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Gestión de Pérdidas

Indicadores	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
GWh energía recuperada	0.71	0.71	0.71	2.1	0.32	0.84	2.32	3.48
GWh energía adicional GC y Reg	0.74	1.20	2.22	4.2	1.18	1.33	2.01	4.51
GWh energía adicional crecimiento vegetativo	0.32	0.30	0.60	1.2	0.05	0.05	0.52	0.62
Cantidad de Actas de Fraude PGASE	18	18	18	54	4	4	2	10
Ordenes resueltas de verificación cartera de GC	1325	1300	1500	4125	780	494	991	2265
Cantidad de actas administrativas GC	27	27	27	81	63	37	101	201
Ordenes resueltas de verificación cartera de Regulares	32260	30647	32260	95166	32134	30077	33021	95232
Cantidad de Actas Administrativas Levantadas Regulares	2186	2186	2186	6559	4337	4068	4091	12496
Totalizadores Instalados	208	208	208	625	76	151	168	395
Totalizadores Inspeccionados	597	597	597	1792	597	597	597	1792
Ordenes resueltas de normalización en los CTDM	13307	13307	13307	39920	12750	14306	13401	40457
Medidores Instalados a clientes directos	3545	3466	4124	11135	7500	5193	5634	18327
Actas Tasadas en sistema comercial	801	801	801	2402.6	173	816	566	1555
% de Comunicación de Medidores Telemedidos	92%	92%	92%	92%	92%	92%	91%	92%
Nuevos Medidores Telemedidos Instalados			174938	174938	166280	169535	174034	174034
Nuevos medidores Prepago Instalados	4139	4139	4139	4139	7	0	91	98
% de Telefacturación de Medidores	92%	92%	92%	92%	87%	87%	90%	88%
Cantidad de Ordenes Resueltas de Medición Neta			81	81			92	92
Cantidad de Nuevas Instalaciones de Grandes Clientes	12	100	94	206	28	119	42	189
Cantidad de Ordenes Resueltas del Segmento MCA	97%	97%	98%	97%	98%	93%	127%	106%
Cantidad de Medidores Rehabilitados	2000	2000	2000	6000	691	1277	4157	6125
Chatarreo de medidores	3000	3000	3000	9000	2744	3503	4945	11192
Cantidad de Medidores Nuevos Habilitados	13758	13758	13758	41275	33002	21015	2877	56894
% ejecuciones segmento de Tele-Cortes Realizados	95%	95%	95%	95%	99%	96%	100%	98%



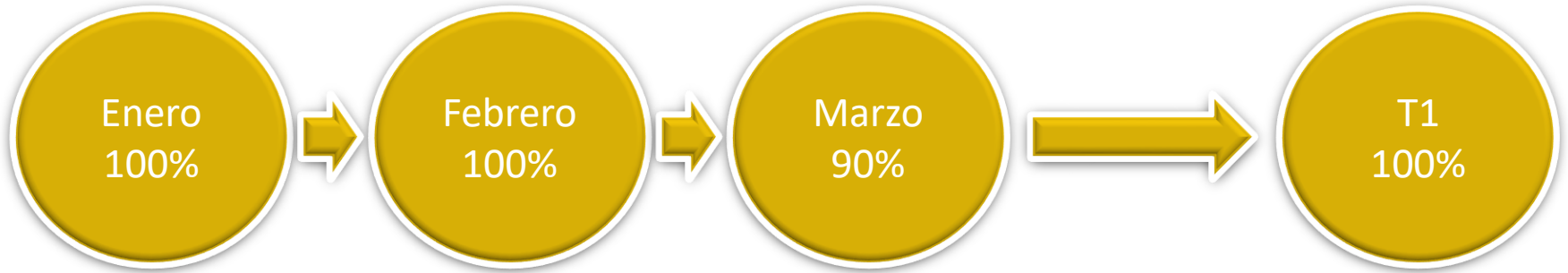
## Planes de mejora y/o acciones

- Recuperación de Medidores y Materiales sin uso en la red para normalizar los nuevos clientes.
- Solicitar a Contratista del Este Incrementar Brigadas, Utilizar Brigadas Regulares para servicios de baja tensión.
- Plan de Circuitos (Instalar Totalizadores, Siguiendo el Plan de Circuitos).
- Cambio de Servidor para la subida de Evidencias Graficas de las Actas de Irregularidad.
- Se esta elaborando el procedimiento de PGASE en conjunto con las Direcciones de Legal y Seguridad Física.
- Direccionar a las brigadas asignándole los trabajos de la próxima ruta de lectura, para que normalicen la comunicación de aquellos puntos que no comunican y se garantice el aporte de la lectura.

# Dirección de Proyectos

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Proyectos

Indicadores	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Cantidad suministros normalizados	1085	1041	2000	4126	1184	1487	1414	4085
Porcentaje de diseño de Proyectos	33%	66%	100%	100%	33%	66%	100%	100%
Porcentaje de cumplimiento PACC			10%	10%			10%	10%



## Análisis de rendimiento

- Suministro normalizados alcanzo un 99% de lo planificado por indisponibilidad de recursos por parte del contratista.

## Planes de mejora y/o acciones

- Exigir al contratista cumplimiento de brigadas requeridas para normalización en los próximos meses.

# Dirección de Compra de Energía



# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Compra de energía

Indicadores	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Cantidad de informes de seguimiento de la correcta aplicación esquemas tarifarios SIE			1	1			1	1
Porcentaje de solicitudes para ingreso al PMN evaluadas.	33%	66%	100%	100%	33%	66%	100%	100%
% Avance visualizar energía retirada PME	8%	17%	25%	25%	8%	17%	25%	25%
Participación firma nuevos contratos en compra de energía	33%	66%	100%	100%	33%	66%	100%	100%
Participación en procesos de licitación de compra de energía	33%	66%	100%	100%	33%	66%	100%	100%
Actualización trimestral proyección de cierre de compra de energía	8%	17%	25%	25%	8%	17%	25%	25%
Entrega de liquidación mensual de compra de energía.	1	1	1	3	1	1	1	3
Ingresos por gestion de desvios a la programacion de la demanda diaria	3	6	9	9	3	6	9	9
Elaboracion de informes de seguimiento al cálculo del índice de satisfacción de la demanda	1	1	1	3	1	1	1	3
Cantidad de informes de seguimiento a indicadores de calidad de servicio (comercial, técnico, producto) remitidos al regulador	3	3	3	9	3	3	3	9
Validación procesos de facturación por peajes de parte de terceros	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%
Porcentaje de cumplimiento PACC			10%	10%			10%	10%
Emisión del informe de factibilidad cambio gradual flotilla vehicular a eléctrica.		1		1		1		1



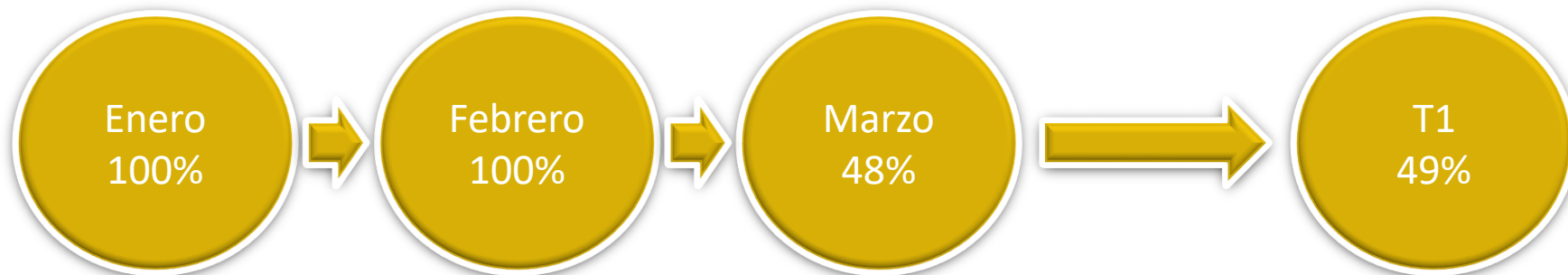
## Observaciones

- El valor porcentual de energía y potencia fue afectado por la salida por 10 de los contratos AES y DPP.
- Participaron en la firma de los siguientes contratos: Cumayasa I y II, Mirasol, DPP y AES Andrés.
- Se está participando en dos procesos de licitación de compra de energía proveniente de nueva generación; EDES-LPI-NG-01-2023 por 400MW Dual Fuel y DES-LPI-NG-02-2023 por 400MW Gas Natural.
- Entrega de liquidación mensual de compra de energía fueron realizadas satisfactoriamente.

# Dirección Legal

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Legal

Indicador	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T-1
Tiempo promedio entre fecha de accidente y el deposito a la aseguradora	1	1	1	1	1	1	0.75	0.92
Cantidad de casos notificados a Procuraduría, entregadas desde la Dirección de Pérdidas			108	108			62	62
Porcentaje de casos efectivos en allanamiento realizados por PGASE			50%	50%			25%	25%
Porcentaje judicialización de casos de juicios de fondos, una vez iniciada por PGASE			10%	10%			0%	0%
Porcentaje de casos conciliados, una vez presentados a la PGASE			90%	90%			7%	7%
Importe recuperado de Activos Embargados MM DOP\$			25.0	25.0			0.0	0.0
Reducción del importe de Activos Embargados MM DOP\$			1055.0	1055.0			0.0	0.0
Representación Legal en los Procesos Penales Ordinarios			1	1			1	1
Respuesta a reclamaciones por daños a terceros y artefactos eléctricos realizadas por los clientes a través de las oficinas comerciales	1	1	1	3	1	1	1	3
Monto Ahorrado por Negociaciones Legales MM DOP\$			5.0	5.0			1.4	1.4
Porcentaje de demandas recibidas apoderadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de consultas realizadas al asesor.			100%	100%			0%	0%
Porcentaje de consultas para los procesos internos que se cursan en los tribunales.			100%	100%			0%	0%
Porcentaje de casos asignados al abogado, paralegal o técnico que realice el traslado desde las oficinas administrativas.			100%	100%			0%	0%
Porcentaje de contratos asociados a procesos de compra entregados a tiempo.			100%	100%			97%	97%
Porcentaje de contratos no asociados a procesos de compra entregados a tiempo.			100%	100%			100%	100%
Porcentaje de contratos que cumplen con tiempos establecidos de elaboración.			100%	100%			97%	97%
Porcentaje de documentos legales elaborados que cumplen con el plazo reglamentario.			100%	100%			100%	100%
Porcentaje de cumplimiento PACC			10%	10%			0%	0%



## Análisis de rendimiento

- Se realizaron 14 allanamientos de los cuales con acta de fraude solo se concilio 1 expediente y estamos a la espera de PGASE para la gestión de los 13 restante.
- Legal no ha realizado las gestiones para la suscripción de la revista, así como la contratación de los servicios de la plataforma legal.
- Se dio respuesta a 83 reclamaciones de 99 y, en el caso de las 16 reclamaciones pendientes, quedó pendiente soportes de comercial y de distribución.

## Planes de mejora y/o acciones

- Gestionar con Pérdidas el monto mínimo de casos a ser entregados (36 casos) mensualmente.
- Reuniones con las direcciones y gerencias de la empresa (Comercial y Distribución) para la agilización de los informes periciales respecto de las reclamaciones iniciadas por los usuarios a través de las oficinas comerciales.
- Regularizar los cronogramas de compromisos de pago, para poder conservar los ahorros al cumplir las fechas de entrega de las indemnizaciones.

# Gerencia de Transparencia

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Transparencia (OAI)

Indicadores	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Porcentaje cumplimiento DIGEIG	92%			92%	84%			84%
Cantidad de informes de transparencia remitidos			1	1			1	1
Porcentaje de empleados sensibilizados en materia de ética y transparencia			10%	10%			80%	80%
Porcentaje solicitudes de información atendidas a tiempo mediante el Portal Único de Libre Acceso a la Información (SAIP)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo. 3-1-1- (15 días)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo de manera física por la Oficina de Libre Acceso a la Información	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
porcentaje de campañas completada solicitada por (DIGEIG)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de satisfacción de los colaboradores sensibilizados en materia de cultura e integridad			80%	80%			80%	80%
Cantidad de declaraciones juradas presentadas conforme a la ley 311-14 de declaración jurada			2	2			2	2

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Transparencia (OAI)



## Observaciones

- Se cumplió con la totalidad de las metas en el primer trimestre.
- No se requirió presupuesto atendiendo que la oficina se sumo a la divulgación del Marco Estratégico, PEI, POA, Ética e Integridad en el servidor publico y Código de Ética.
- Porcentaje de Cumplimiento de indicador DIGEIG calculado en base a Enero debido a que la institución no ha dado resultados de febrero y marzo.



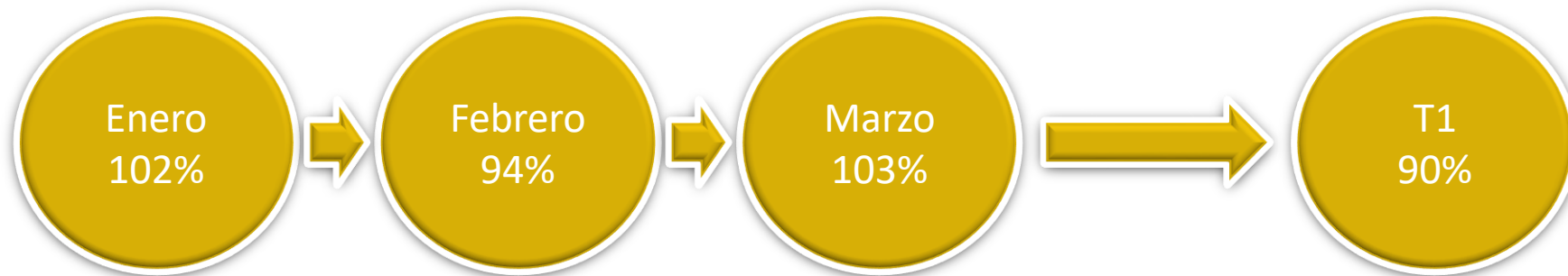
# Dirección Comercial

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Comercial (1)

Indicador	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Cobrabilidad	95%	95%	95%	95%	84%	83%	91%	86%
CRI (Cash Index Recovery)	45%	45%	45%	45%	45%	49%	43%	46%
% Clientes al Día	74%	74%	75%	74%	74%	72%	73%	73%
Porcentaje de Cobros en clientes bonoluz	84%	84%	84%	84%	72%	84%	89%	81%
Porcentaje de facturas entregadas	97%	97%	97%	97%	95%	95%	97%	96%
Precobranza	78%	78%	79%	78%	0%	0%	0%	0%
Anomalías de Facturación Generadas	101,776	105,888	110,000	105,888	103,304	102,350	100,473	102,042
Variación de Deuda	5%	5%	5%	5%	2%	4%	6%	4%
Clientes al Dia	591,308	592,105	593,699	592,371	574,639	561,718	571,553	569,303
Nuevos clientes en la modalidad Prepago.	20,107	20,552	20,997	20,552	19,202	19,265	19,332	19,266
Cantidad de clientes bonoluz pagando	70,179	71,965	73,750	71,965	73,070	72,207	79,443	74,907
Porcentaje de Efectividad de la Lectura Total	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%
Porcentaje de Calidad por auditoria de la Lectura	95%	95%	95%	95%	96%	96%	97%	96%
Porcentaje efectividad de la Lectura Grandes Clientes	88%	88%	88%	88%	89%	88%	89%	89%
Porcentaje Calidad de la Facturación	94%	94%	94%	94%	93%	94%	95%	94%
Energía facturada fruto de nuevos contratos de captación		0.16	0.31	0.47		0.16	0.31	0.47
Cantidad de facturas entregadas digitalmente	231,262	237,998	244,733	237,998	240,070	241,524	244,733	242,109
Porcentaje de clientes atendidos por canales alternos	38%	38%	38%	38%	53%	53%	51%	52%
Cantidad de Proyectos Referidos Validados	3	5	8	16	16	16	5	37
Porcentaje de proyectos perfilados	100%	100%	100%	100%	31%	71%	71%	71%
Cantidad de proyectos ejecutados con los indices de calidad (Cantidad de Proyectos Sometidos a Corrección de Anomalías)			4	4			15	15

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Comercial (2)

Indicador	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Porcentaje de los proyectos ejecutados que cumplen con la planificación	40%			40%	40%			40%
Indice de Satisfacción del Cliente (Trato, Empatía y Amabilidad)			85%	85%			78%	78%
Porcentaje de cumplimiento solicitudes de posibilidades de medición neta	96%	96%	96%	96%	0%	0%	0%	0%
Implementación del nuevo modelo de gestión de EDEESTE (cultura de servicio)			10%	10%			10%	10%
Porcentaje de Llamadas Contestadas	76%	75%	74%	75%	76%	75%	80%	77%
Tiempo medio de atención y respuestas a quejas (QSC)		10	10	10.0		10	5	7.5
IPP - Tiempo de Reclamaciones	97%	97%	97%	97%	57%	74%	57%	63%
Actualización Datos de Clientes	386,300	395,000	403,000	403,000	390,626	401,852	419,608	419,608
Cantidad de clientes sencibilizados			26040	26040			27693	27693
Cantidad de proyectos identificados por gestores sociales	39	5	104	148	39	5	104	148
Porcentaje de denuncias tramitadas			1675	1675			5585	5585
RSFP - Tiempo de Reconexión	96%	96%	96%	96%	94%	92%	92%	93%
COSE - Tiempo Conexion	70%	73%	75%	73%	62%	49%	49%	53%
Productibilidad de las brigadas	70%	73%	75%	73%	80%	71%	74%	75%
Calidad de las operaciones tecnicas	66%	72%	74%	70%	0%	0%	0%	0%
Tiempo promedio de tramitación del expediente (Expedientes en Tiempo)	71.67%	73.33%	75.00%	73%	83.00%	68.00%	63%	71%
Porcentaje cumplimiento resolución de Ordenes de Servicio en plazo (Sin OS de Corte)	80%	81%	82%	81%	77%	72%	74%	74%
Clientes Georreferenciados	173,333	176,667	180,000	180,000	173,653	176,956	180,479	180,479
Actualización de cartografía en los diferentes sistemas informáticos de la empresa (OPEN SGC e IGEA).	250	500	750	750	217	425	678	678
Porcentaje de cumplimiento PACC			10%	10%			20%	20%



## Análisis de rendimiento

- Cantidad de Clientes Expra que presentan direcciones erróneas en el sistema comercial y no poseen medidor instalado, dificultando la operativa de los repartidores en el terreno.
- No se ejecutaron los contratos de precobranza en legal.
- Requerimientos de recursos.
- Culminación de contratos de brigadas.
- Kit de instalación incompletos.

## Planes de mejora y/o acciones

- Gestionar los cobros mediante las distintas vías.
- Solicitudes de los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades.
- Entrada de nuevas brigadas al primero de abril del año en curso.
- Entrenamiento exhaustivo al nuevo personal.

# Dirección de Auditoría Interna

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Auditoría Interna

Indicador	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Porcentaje Auditorías Procesos Tecnológicos	8%	16%	25%	16%	8%	16%	25%	16%
Porcentaje Auditorías Comerciales	7%	14%	21%	14%	7%	14%	21%	14%
Porcentaje Auditorías Técnicas	8%	17%	25%	17%	8%	17%	25%	17%
Porcentaje Auditorías Financieras	9%	17%	26%	17%	9%	17%	26%	17%



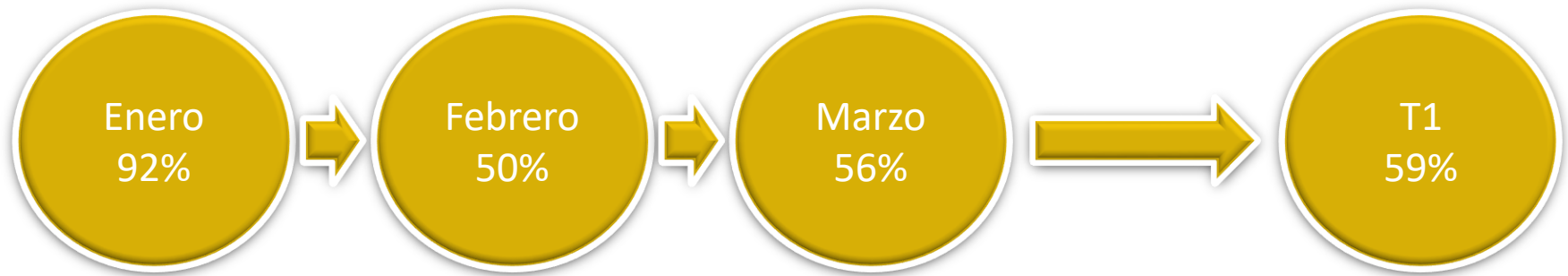
## Observaciones

- Área no midió PACCC debido a que no tenía nada programado para el primer trimestre.

# Dirección de Tecnología







## Observaciones

- Proyecto de gestión de identidades privilegiados fue adjudicado pero el proveedor esta a la espera de contrato para dar inicio al mismo.
- El sistema de gestión legal todavía se esta discutiendo con el área funcional.
- Hubo retrasos en la firma del sistema de gestión de auditorias.
- Área se vio perjudicada con el retraso de aprobación de presupuestos.

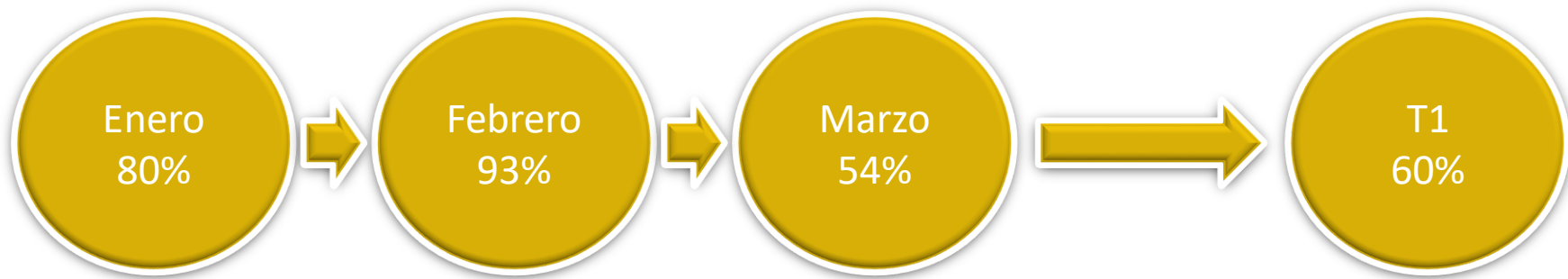
# Dirección de Distribución

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Distribución (1)

Indicador	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Construcción Subestación MENDOZA 50 MVA, 138 kV (compra de equipos y solar)			2%	2%			0%	0%
Rehabilitación y Repotenciación Subestación Bayaguana			2%	2%			0%	0%
Construcción Subestación Km-24			2%	2%			0%	0%
Nueva Subestación Miches - Playa Esmeralda			2%	2%			0%	0%
Nueva Subestación Villa Mella II			2%	2%			0%	0%
Nueva Subestación Los Restauradores			2%	2%			0%	0%
Construcción Subestación Cumayasa			2%	2%			0%	0%
Nueva S/E La Caleta 28-40 MVA, 69 kV			2%	2%			0%	0%
Reubicación Subestación Miches			2%	2%			0%	0%
Repotenciación Subestación Catalina (16-20 MVA)			2%	2%			0%	0%
Nueva Subestación La Cuaba			2%	2%			0%	0%
Nueva Subestación La Victoria			2%	2%			0%	0%
TMA (Promedio Hora/mes)	12	13	14	13	40	59	29	42
Cantidad de Averías fuera del Plazo establecido	8710	8710	8710	26130	8546	12647	8395	29588
Cantidad de Averías Recurrentes	5580	5580	5580	16740	4239	4249	5097	13585
Cantidad de Diseños Circuitos y/o mini proyectos Entregados	4	8	4	16	4	24	14	32
Porcentaje Diseños y estudios no programados entregados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de cumplimiento de los tiempos de entrega según cronograma	100%	100%	100%	100%	80%	80%	80%	80%
Cumplimiento plan de compra de equipos	0%	0%	10%	10%	0%	0%	0%	0%

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Distribución (2)

Indicador	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Cantidad de equipos de pruebas y trabajo adquiridos		35	8	43		0	0	0
Cumplimiento plan de compra de Materiales	5%	10%	20%	35%	0%	0%	0%	0%
Porcentaje de transformadores de potencia adquiridos			2%	2%			0	0%
Reparación transformadores de distribución	80	80	80	240	39	69	42	150
Cumplimiento Plan de Mantenimiento General	5%	10%	20%	35%	0%	0%	0%	0%
Cumplimiento Plan de obras menores de Subestacion	5%	10%	20%	35%	0%	0%	0%	0%
Cumplimiento Plan de Limpieza de subestaciones	5%	10%	20%	35%	0%	0%	0%	0%
Cantidad de Anomalías Levantadas	239	305	450	995	162	329	453	944
Cantidad de Anomalías Corregidas	187	383	383	953	138	219	318	675
Cantidad de Km de redes recorridos con termografía area (Dron)	24	102	132	258	9	86	133	228
Cantidad de Subestaciones inspeccionadas por termografía área.	2	2	2	6	1	4	0	5
Cantidad de TR Sustituídos	120	122	120	362	74	92	104	270
Cantidad de luminarias Normalizadas	1500	1600	1713	4813	1722	1501	1528	4751
Cantidad de luminarias Instaladas	249	250	185	684	227	148	223	598
Cantidad de km de Red en mantenimiento	6.0	8.0	10.0	24.0	4.7	6.7	8.8	20.2
Cantidad de km de Poda de árboles en las redes	100	218	326	644	100	218	293.1	611
Cantidad de TR Optimizados	20	15	24	59	0	1	5	6
Cantidad de Incidencias	302	236	320	858	302	236	320	858
Cantidad de TR Instalados	15	18	15	48	5	14	17	36
SAIDI - (Horas/Mes)	13.0	13.0	13.0	13.0	15.3	14.2	13.4	14.3
SAIFI - (Int/Mes)	5.0	5.0	5.0	5.0	11.3	12.1	16.4	13.3
Interconexiones TCT	20	28	31	79	18	19	21	58
Interconexiones TST	22	28	32	82	55	26	31	112
Tiempo Promedio de Aprobación de Proyectos	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0	4.2	3.6	4.3
Tiempo Promedio de Aprobación de Presupuestos	5.0	5.0	5.0	5.0	2.4	3.6	2.5	2.8
Porcentaje de cumplimiento PACC			10%	10%			0%	0%



## Análisis de rendimiento

- Indicadores del área de subestaciones están en 0 debido a que el área no reporto su ejecución.
- El área se encuentra laborando con 45 brigadas de 69 unidades que deberían estar disponibles.
- Déficit de personal de supervisión y de materiales para poder lograr un mejor rendimiento y mayor calidad en los casos atendidos .

## Planes de mejora y/o acciones

- Colocar camiones canastos vía la empresa y así aumentar la disponibilidad propia y por consecuencia la atención de casos. Alrededor de 20 camiones canastos y 7 supervisores y 5 camionetas.

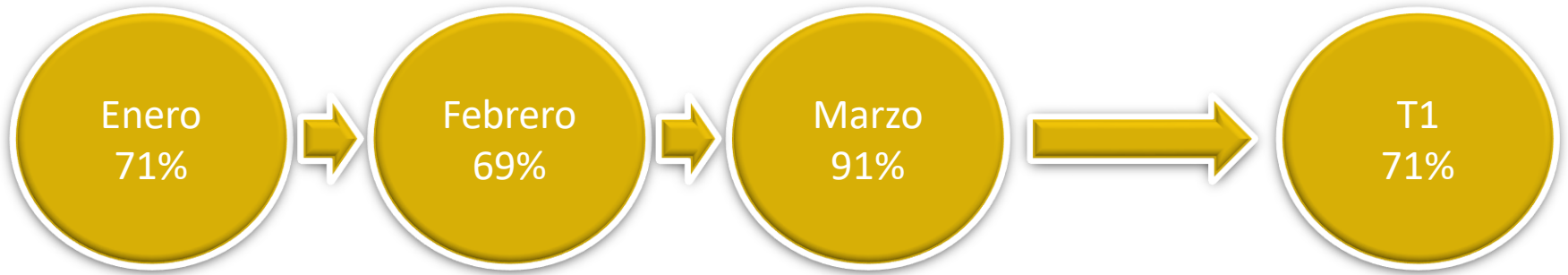
# Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Comunicaciones

Indicadores	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Cantidad de foros enfocado a la consecuencia de las conexiones ilegales.			1	1			1	1
Cantidad de acuerdos interinstitucionales			1	1			1	1
Cantidad de publicaciones internas	72	72	72	216	82	76	90	248
Cantidad de Publicaciones y notas de prensa	4	4	4	12	4	4	4	12
Cantidad de Oficinas y Agencias que cumplen con la imagen			11	11			0	0
Cantidad de Oficinas y Agencias Comerciales señalizadas			11	11			0	0
Cantidad de actividades de responsabilidad social	1	1	1	3	0	0	0	0
Campaña de inclusión y Equidad de Género e inclusion			2	2			2	2
Cantidad de Material Promocionales			1812	1812			10255	10255
Porcentaje de cumplimiento PACC			10%	10%			10%	10%



# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Comunicaciones y relaciones públicas



## Observaciones

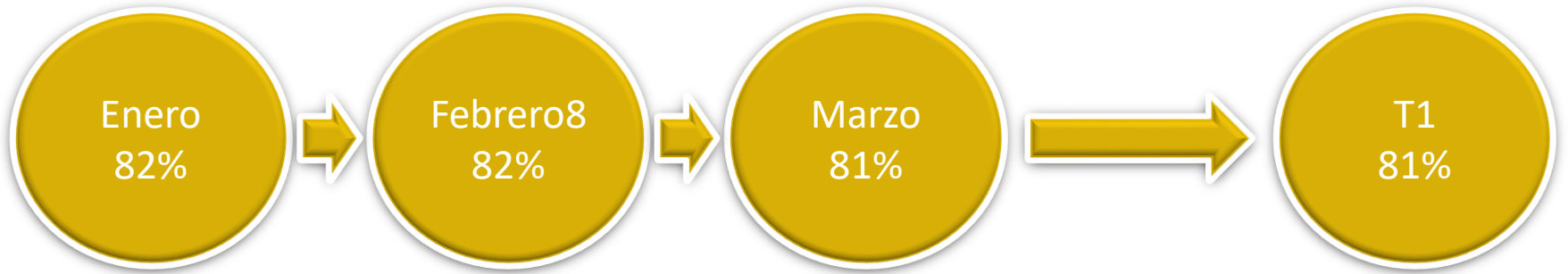
- En el indicador de materiales promocionales se repartieron unos stickers que no habían sido planificados, y eso impactó positivamente en la planificación del indicador.
- Debido al proceso de licitación tardío las señaléticas en las oficinas comerciales que correspondían para el mes de marzo, pasaron abril.
- No se ejecutaron las actividades relacionadas a responsabilidad social por un reenfoque que se le dará al indicador.

# Dirección de Finanzas

# Resultados de ejecución POA T-1 2023 | Finanzas (1)

Indicador	Programación				Ejecución			
	T-I				T-I			
	1	2	3	T1	1	2	3	T1
Cantidad de informes sobre el estado del EBITDA			1	1			1	1
Porcentaje de deudas conciliadas a proveedores	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Porcentaje de cuentas por cobrar conciliadas.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Cobros de facturas de Reliquidación de energía	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Facturas no Comerciales entregadas a tiempo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Pagos Emitidos a Generadoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cantidad de informes sobre la Proporción del Gasto sobre el Ingreso (Opex sobre Ingreso)			1	1			1	1
Porcentaje de ejecución del proyecto activo administrativo			10%	10%			10%	10%
Porcentaje entrega Informes Estados Financieros Mensuales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Reportes Fiscales Realizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de las no conformidades corregidas expresadas por auditores externos en auditorías financieras	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Porcentaje implementación estado de Flujo de Caja en SAP	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Cierre en SAP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Conciliaciones Bancarias realizadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de Embargos Conciliados entre las Entidades Financieras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Informe de flujo financiero	1	1	1	3	1	1	1	3
Gestión de las cuentas por pagar	81%	82%	84%	84%	0%	0%	0%	0%
Saldo de antigüedad de las cuentas por pagar			125	125			0	0





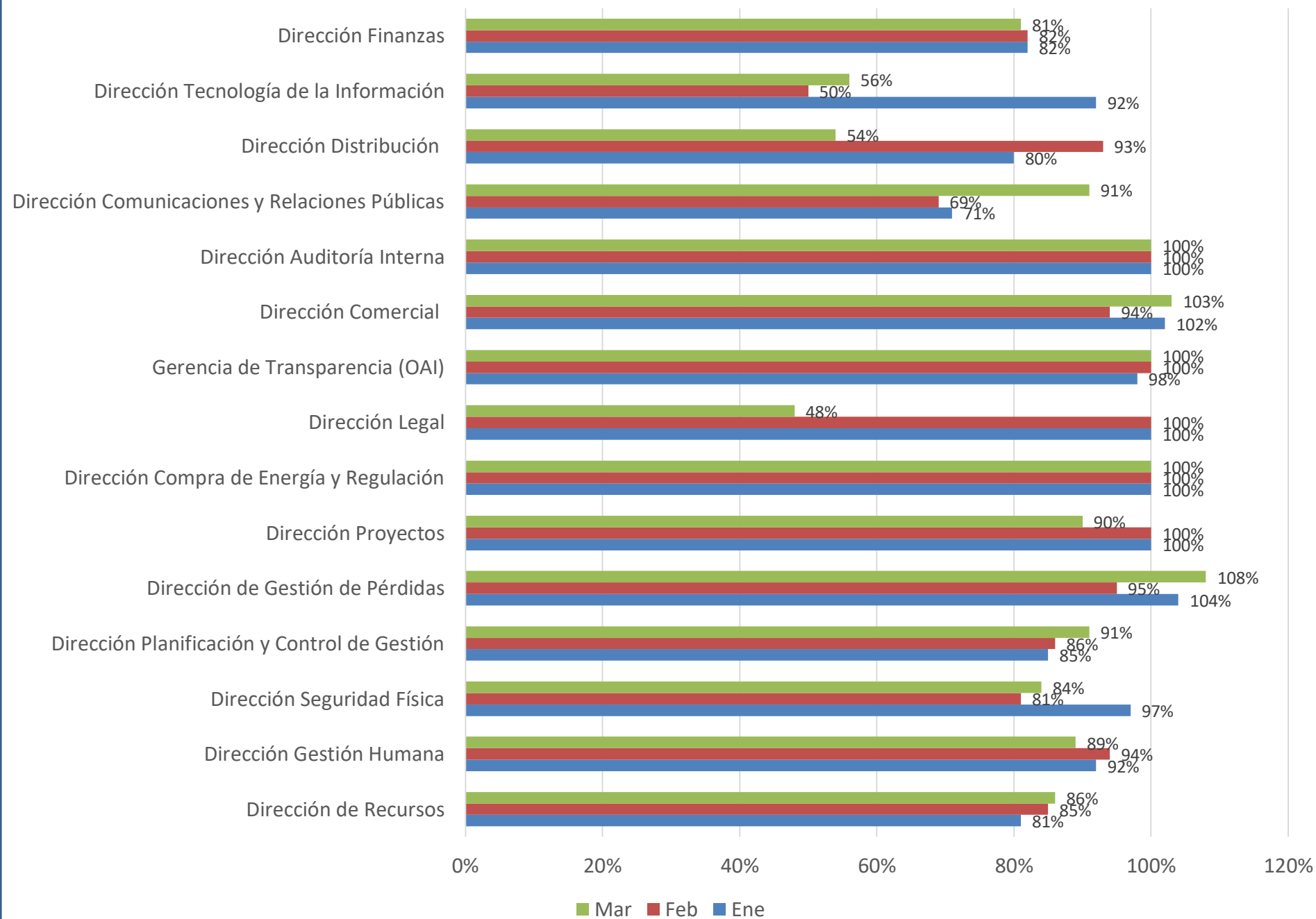
## Observaciones

- Nos encontramos realizando acercamientos con las distintas instituciones con las que tenemos deudas mutuas para clarificar las deudas y negociar las mismas.

# Resultados Resumen por Dirección y Empresa

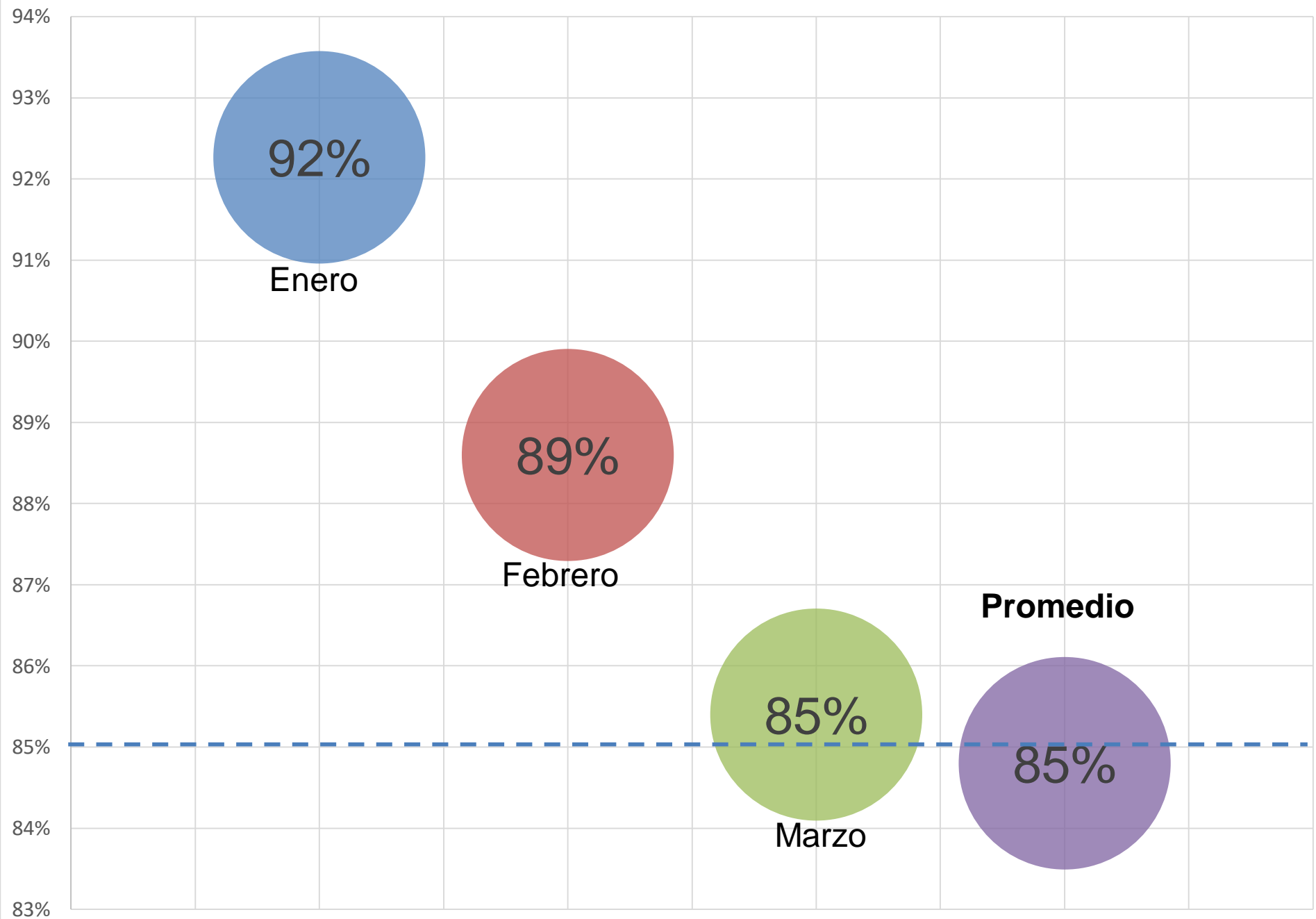
Área	Ene	Feb	Mar	T1
Dirección de Recursos	81%	85%	86%	84%
Dirección Gestión Humana	92%	94%	89%	91%
Dirección Seguridad Física	97%	81%	84%	86%
Dirección Planificación y Control de Gestión	85%	86%	91%	88%
Dirección de Gestión de Pérdidas	104%	95%	108%	102%
Dirección Proyectos	100%	100%	90%	100%
Dirección Compra de Energía y Regulación	100%	100%	100%	100%
Dirección Legal	100%	100%	48%	61%
Gerencia de Transparencia (OAI)	98%	100%	100%	99%
Dirección Comercial	102%	94%	103%	90%
Dirección Auditoría Interna	100%	100%	100%	100%
Dirección Comunicaciones y Relaciones Públicas	71%	69%	91%	71%
Dirección Distribución	80%	93%	54%	60%
Dirección Tecnología de la Información	92%	50%	56%	59%
Dirección Finanzas	82%	82%	81%	81%
<b>Promedio General</b>	<b>92%</b>	<b>89%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>

## Resultado Mensual por Dirección





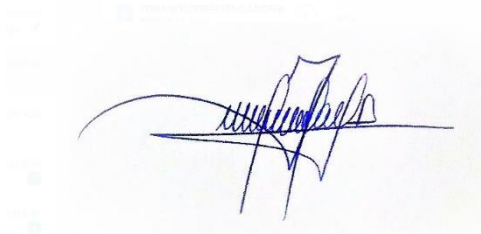
# Resultado Institucional Mensual



## 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