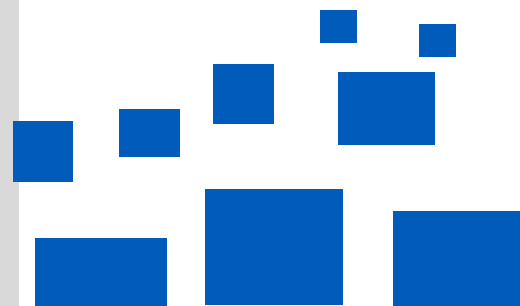


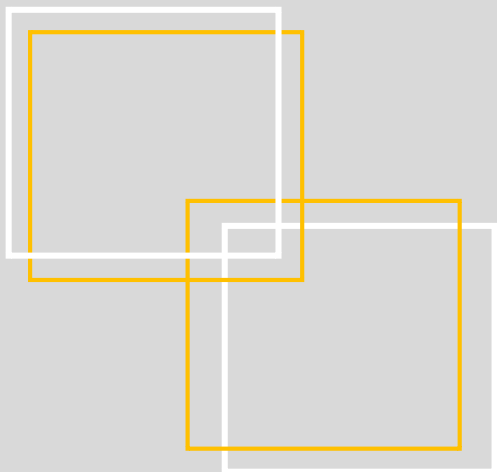
Empresa Distribuidora de Electricidad del Este

Dirección de Planificación
Estratégica y Control de
Gestión

**Tercer
Trimestre**



PLAN OPERATIVO ANUAL 2023.



1. Introducción

El objetivo del presente informe es dar a conocer el desempeño del Plan Operativo Anual (POA) correspondiente al trimestre julio - septiembre del año 2023. Para el Trimestre se obtuvo un resultado promedio de un 84% significando un aumento de 2% en comparación al trimestre anterior, pero 1% menos al 85% planificado como meta para la empresa.

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).
- Detalle de actividades y cumplimiento de los POA's de cada área funcional.
- Resumen de los principales indicadores de gestión

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 iniciativa contenida 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:

¹ El resultado de porcentaje de metas ejecutadas superior a 100% se igualó a 100%.

Rango

≥ 85%

Descripción

Metas, Actividades o Proyectos completadas totalmente o de ejecución adecuada con relación con la programación.



70% - ≤ 84%

Metas, Actividades o Proyectos realizadas parcialmente.



< 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
Energía comprada	GWh	506.0	619.0	545.1	22.3%	13.6%	4,441.1	4,842.6	4,525.6	9.0%	7.0%
Precio medio compra (PMC)	US\$ Cents/kWh	17.6	15.1	19.4	-14.2%	-22.0%	16.7	15.5	18.4	-7.7%	-16.0%
Costo energía comprada	MMUS\$	89.3	93.8	105.9	5.0%	-11.5%	743.4	748.6	832.8	0.7%	-10.1%
Energía facturada	GWh	251.7	271.1	275.9	7.7%	-1.7%	2,417.2	2,254.3	2,191.2	-6.7%	2.9%
Precio medio venta (PMV)	US\$ Cents/kWh	18.7	17.7	17.3	-5.4%	2.4%	17.4	18.0	17.3	3.6%	4.0%
Facturación por energía	MMUS\$	47.1	48.0	47.7	1.9%	0.7%	419.8	405.7	379.1	-3.4%	7.0%
Cobros por energía	MMUS\$	43.5	45.6	45.6	4.9%	0.2%	343.3	365.5	352.8	6.5%	3.6%
Otros Ingresos	MMUS\$	0.8	0.7	0.7	-14.5%	-0.6%	7.0	7.4	6.4	5.6%	15.4%
Margen compra-venta	MMUS\$	(45.0)	(47.4)	(59.6)	5.4%	-20.5%	(393.1)	(375.7)	(473.7)	-4.4%	-20.7%
Gastos operativos (OPEX)	MMUS\$	6.2	4.7	6.1	-24.1%	-23.3%	54.7	47.4	55.0	-13.2%	-13.7%
Impuestos, Inst. Reg. y Ayunt.	MMUS\$	2.1	2.0	2.2	-7.0%	-11.3%	15.3	16.8	20.0	9.5%	-15.8%
Gastos financieros	MMUS\$	0.5	0.3	1.4	-41.2%	-80.1%	4.2	3.5	12.5	-17.2%	-72.4%
Resultado Operativo	MMUS\$	(53.7)	(54.3)	(69.3)	1.2%	-21.6%	(467.3)	(443.4)	(561.1)	-5.1%	-21.0%
Inversión (CAPEX)	MMUS\$	2.7	3.0	4.6	9.4%	-34.1%	24.6	40.1	41.0	62.9%	-2.3%
Déficit Financiero	MMUS\$	(56.5)	(57.3)	(73.9)	1.6%	-22.4%	(492.0)	(483.5)	(602.1)	-1.7%	-19.7%
Satisfacción demanda	%	97.2%	97.5%	97.2%	0.3%	0.3%	97.4%	97.5%	97.4%	0.1%	0.1%
Índice de pérdidas de energía	%	50.3%	56.2%	49.4%	11.8%	13.8%	45.6%	53.4%	51.6%	17.3%	3.6%
Índice de cobranzas	%	92.3%	95.0%	95.5%	2.9%	-0.5%	81.8%	90.1%	93.1%	10.2%	-3.2%
Cash Recovery Index (CRI)	%	45.9%	41.6%	48.3%	-9.4%	-13.9%	44.5%	41.9%	45.1%	-5.8%	-6.9%

En la tabla anterior se muestran los indicadores clave de desempeño del negocio al cierre del 3er trimestre de 2023, y si lo comparamos con los valores presupuestados, podemos identificar que:

1. La compra de energía alcanzó un valor de 4, 525 GWh, (7%) mayor que la meta.
2. El costo de la compra de energía fue -10% menos que lo planificado.
3. La Facturación por venta de energía cerró en 405 MMUS\$, 7% mayor que la meta
4. Los cobros por venta de energía fueron de 365 MMUS, 3.6MMUS\$ más que la meta.
5. Las Pérdidas de energía acumuladas de 53.4%, 3.6% mayor que la meta del período.
6. El Índice de cobranza de 90.1%, -3.2% menor que el plan de cobranzas.
7. Los Gastos operativos alcanzaron un valor de 47.4 MMUS\$, -13.7% menor que el presupuesto.
8. El Déficit financiero erró en (483.5) MMUS\$, 19.7% menor que el plan.

4. Resumen General - Plan Operativo EDEEste

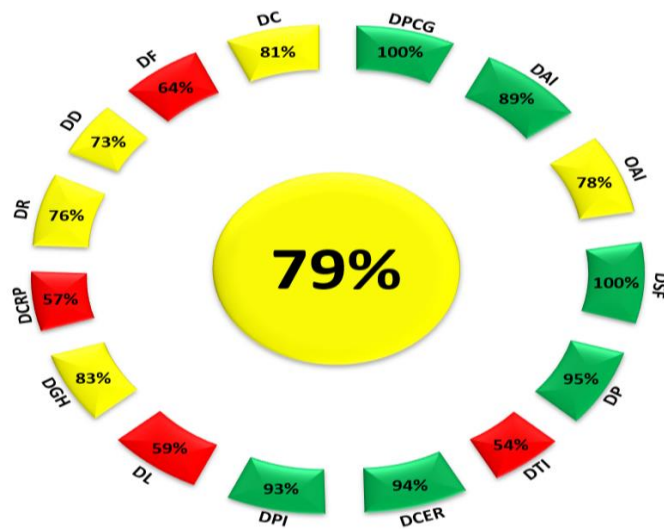
4.1 Aspectos Generales del POA

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



4.2 Desempeño general POA

EDEEste obtuvo un desempeño global en su Plan Operativo acumulado al cierre de septiembre de un **79%**.



Cumplimiento Enero-Agosto 2023										
Dirección	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Año
Dirección Planificación y Control de Gestión	85%	86%	91%	100%	90%	91%	100%	100%	100%	94%
Dirección Auditoría Interna	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	89%	99%
Oficina Libre Acceso a la Información	99%	99%	100%	78%	87%	82%	99%	100%	78%	91%
Dirección Seguridad Física	96%	81%	84%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	95%
Dirección de Pérdidas	100%	95%	100%	85%	84%	81%	93%	93%	95%	92%
Dirección Tecnología de la Información	92%	50%	56%	76%	78%	57%	78%	67%	54%	68%
Dirección Compra de Energía y Regulación	100%	100%	100%	89%	99%	99%	96%	100%	94%	97%
Dirección Proyectos	100%	100%	90%	100%	75%	86%	100%	98%	81%	91%
Dirección Legal	100%	100%	48%	98%	99%	63%	100%	100%	59%	85%
Dirección Gestión Humana	92%	94%	89%	90%	86%	72%	84%	65%	83%	84%
Dirección Comunicación	71%	69%	91%	80%	78%	41%	73%	56%	57%	68%
Dirección de recursos	81%	85%	86%	83%	82%	81%	81%	100%	76%	84%
Dirección Distribución	80%	93%	54%	50%	51%	37%	72%	76%	73%	65%
Dirección Finanzas	82%	82%	81%	79%	79%	80%	72%	57%	64%	75%
Dirección Comercial	100%	94%	100%	83%	80%	84%	85%	78%	81%	87%
Promedio institucional	92%	89%	85%	86%	84%	77%	88%	86%	79%	85%

4.3 Desempeño POA por objetivos estratégicos



- Alcanzar la Sostenibilidad Financiera (87%): Hemos logrado un sólido avance en los indicadores que miden la sostenibilidad financiera.
- Mejorar la Gestión Financiera (78%): A pesar de ciertos desafíos, hemos mantenido nuestro enfoque en mejorar la gestión financiera, alcanzando un 78% de cumplimiento.
- Reducir las Pérdidas no Técnicas (98%): Nuestros esfuerzos para reducir las pérdidas no técnicas han sido altamente exitosos, alcanzando un impresionante 98% de cumplimiento.
- Mejorar el Suministro del Servicio Eléctrico (69%): Continuamos trabajando en mejorar la calidad del suministro eléctrico, y aunque enfrentamos obstáculos, hemos logrado un 69% de cumplimiento.
- Mejorar la Atención al Cliente (75%): Estamos comprometidos con ofrecer un mejor servicio al cliente y estamos en el camino correcto con un cumplimiento del 75%.
- Mejorar el Cumplimiento Normativo y la Estandarización de los Procesos Internos (88%): Hemos alcanzado un 88% en nuestra búsqueda por mejorar el cumplimiento normativo y la estandarización de nuestros procesos internos.
- Mejorar la Eficiencia Operativa y Administrativa (71%): A pesar de ciertos desafíos, hemos logrado un cumplimiento del 71% en la mejora de la eficiencia operativa y administrativa.
- Establecer y Mejorar la Gestión de Riesgos (93%): Hemos avanzado significativamente en el fortalecimiento de nuestra gestión de riesgos, logrando un cumplimiento del 93%.
- Mejorar la Gestión del Talento Humano (90%): Reconociendo la importancia de nuestro equipo, hemos logrado un cumplimiento del 90% en la mejora de la gestión del talento humano.
- Mejorar el Desarrollo Organizacional (67%): Continuamos trabajando en el desarrollo organizacional y hemos alcanzado un cumplimiento del 67%.

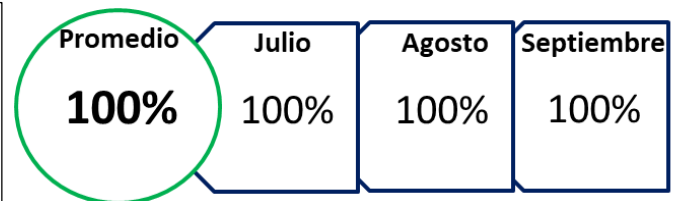
- Fortalecer las Tecnologías y los Sistemas de Información (56%): Estamos comprometidos con la mejora de nuestras tecnologías y sistemas de información, reconociendo que hay oportunidades de mejoras en procesos tecnológicos.

Estos resultados reflejan nuestro compromiso constante con la mejora y la búsqueda de la excelencia en todas las áreas de nuestra organización. Agradecemos a nuestro equipo por su arduo trabajo y dedicación, y estamos decididos a seguir trabajando juntos para alcanzar nuestros objetivos y servir mejor a nuestra comunidad.

4.4 Desempeño POA por Área

Dirección de Planificación estratégica y Control de Gestión

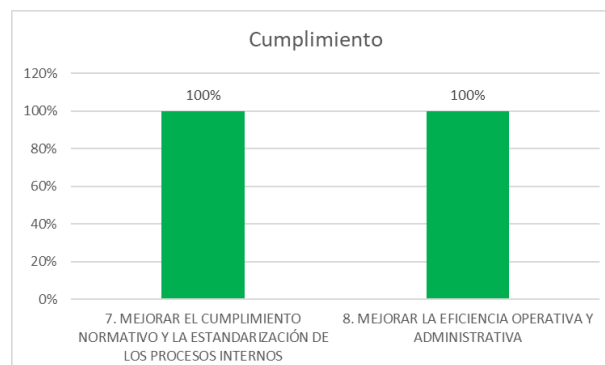
La Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **94%**.



Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
Ejecución Presupuestaria	1	1	100%
Informe Trimestral Financiero DIGEPRES	1	1	100%
Cantidad de informes de seguimiento a la planificación	1	1	100%
Cantidad planificada de monitoreo de acciones del POA	1	1	100%
Cantidad de Informes de Cumplimiento del PACC Institucional	1	1	100%
Porcentaje de revisión y actualización de documentación general	70%	70%	100%
Porcentaje de Documentos actualizados divulgados	100%	100%	100%
Memoria de Postulación al Premio Nacional de la Calidad	1	1	100%
Cantidad de campañas informativas y de sensibilización sobre Sistema de Gestión Integrado (ISO-9001, 37001 Y 37301)	3	3	100%
Porcentaje de no conformidades con acciones correctivas	100%	100%	100%
Porcentaje Mantenimiento del cumplimiento de los requisitos de NOBACI	100%	100%	100%
Porcentaje Acciones correctivas completadas en plazos	100%	100%	100%
Porcentaje requerimientos de indicador Gobierno revisados	100%	100%	100%
Porcentaje de situaciones tramitadas	100%	100%	100%
Porcentaje de informes remitidos a los clientes internos que cumplen con los requerimientos demandados	100%	100%	100%

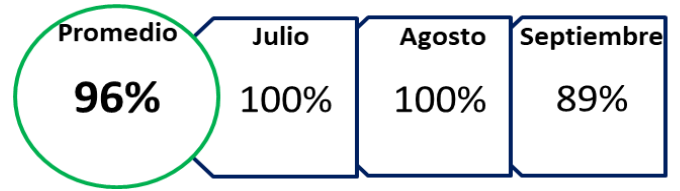
Porcentaje de informes remitidos a los clientes externos que cumplen con los requerimientos demandados	100%	100%	100%
Porcentaje de informes demandados no programados que cumplen con los requerimientos	100%	100%	100%
Monitoreos y medición de la percepción interna y externa (Servicio al Cliente, Áreas, Ética)	15	17	100%
Porcentaje de informes remitidos a la Gerencia General que cumple con los requerimientos	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe detallado de Cobros	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Evolutivo Flujo de Caja	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Deuda con Generadores	100%	100%	100%
Porcentaje de Análisis Informe	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Distribución Pago a Generadores	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Composición Deuda y Facturación por Tipo Cliente	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe y analisis Ordenes de Servicio	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Facturación (GWh/MMRD\$) por Circuitos	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe BD Puesta al Cobro	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Calidad Servicio Distribución (SAIFI, SAIDI, ASAI, ASUI)	100%	100%	100%
Porcentaje de Informe Análisi de Nomina/Cantidad de Empleados	100%	100%	100%
Informe estadísticas institucionales	1	1	100%
Porcentaje de Informe KPI's por Distritos, Zona Comercial y Circuitos	100%	100%	100%
Porcentaje de informes remitidos que cumple con los requerimientos	100%	100%	100%
Porcentaje de informes Automatizados remitidos cumple con los requerimientos	100%	100%	100%
Porcentaje de cumplimiento PACC	85%	85%	100%

Resultado según el objetivo



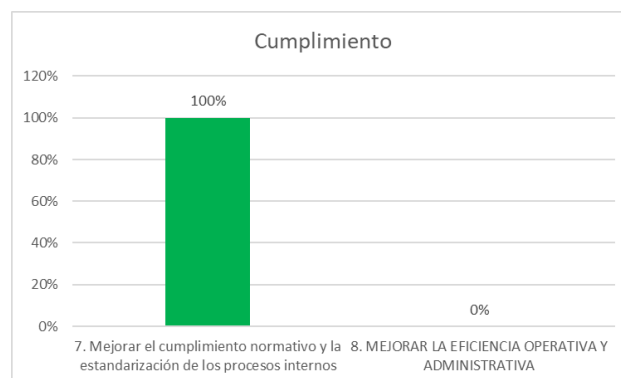
Dirección Auditoría Interna

La Dirección de Auditoría Interna obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **99%**.



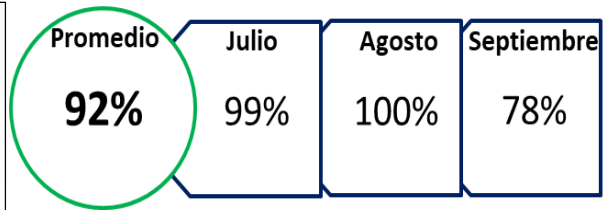
Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
Porcentaje Auditorías Procesos Tecnológicos	75%	75%	100%
Porcentaje Auditorías Comerciales	79%	79%	100%
Porcentaje Auditorías Técnicas	75%	75%	100%
Porcentaje Auditorías Financieras	72%	72%	100%
Porcentaje de Auditorías Especiales	100%	100%	100%
Coordinar las actividades de auditorías con la Contraloría	100%	100%	100%
Implementar el Plan Anual de Auditora	100%	100%	100%
Coordinar los trabajos con las instancias de control del Estado.	100%	100%	100%
Cantidad de participacion en Congresos	1	0	0%

Resultado según el objetivo



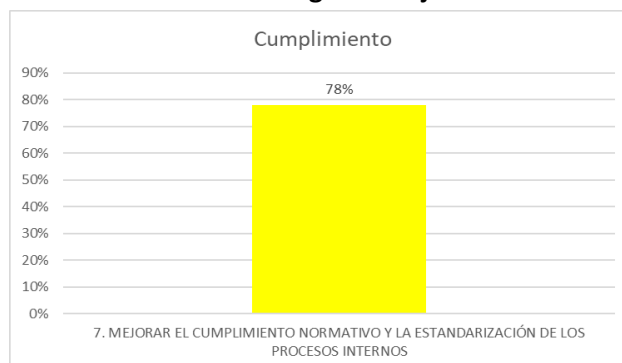
Oficina Libre Acceso a la Información

La Oficina de Libre Acceso a la información obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **91%**.



Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
Porcentaje cumplimiento DIGEIG	98%	94%	96%
Cantidad de informes de transparencia remitidos	1	1	100%
Porcentaje de empleados sensibilizados en materia de ética y transparencia	60%	0%	0%
Porcentaje solicitudes de información atendidas a tiempo mediante el Portal Único de Libre Acceso a la Información (SAIP)	100%	100%	100%
Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo . 3-1-1- (15 días)	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%
porcentaje de campañas completada solicitada por (DIGEIG)	100%	100%	100%
Cantidad de campañas diseñadas e implementadas sobre la sensibilización y promoción de los valores institucionales	4	4	100%
Porcentaje de satisfacción de los colaboradores sensibilizados en materia de cultura e integridad	80%	76%	95%
Cantidad de colaboradores impactados por los talleres de gestión de riesgo de corrupción en la gestión pública	60	0	0%
Cantidad de buzones de sugerencias aperturados	10	0	0%
Cantidad campañas digitales de sensibilizaciones realizadas a los colaboradores en materia de integridad	4	4	100%
Cantidad de capacitaciones sobre la Ley 200-04 y Portales de Transparencia	1	1	100%
Cantidad de campañas comunicativas físicas y digitales sobre el manejo interno de la solicitudes de información por agente externo	2	2	100%

Resultado según el objetivo



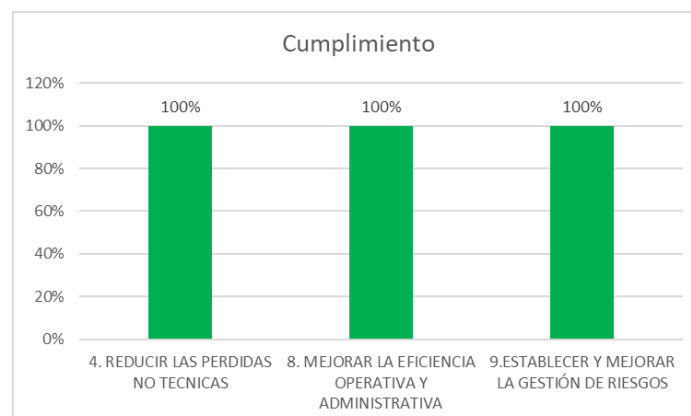
Dirección Seguridad Física

La Dirección de Seguridad Física obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **95%**.

Promedio 100%	Julio 100%	Agosto 100%	Septiembre 100%
--------------------------------	----------------------	-----------------------	---------------------------

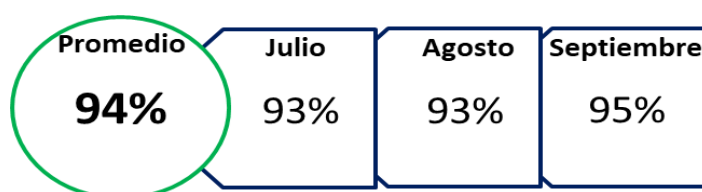
Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
Operativos antifraude	95%	95%	100%
Operativos de inteligencia para la prevención de fraude eléctrico en grandes clientes	70%	70%	100%
Investigaciones internas vinculadas al fraude eléctrico	70%	70%	100%
Porcentaje de cumplimiento PACC	85%	85%	100%
Índice de seguridad física	70%	70%	100%
% Controles de Seguridad Física	80%	80%	100%
% Investigaciones realizadas de Inteligencia	90%	90%	100%
% Investigaciones realizadas Asuntos Internos	90%	90%	100%
Dispositivos empleados para la Gestion de Cobros	100%	100%	100%
Levantamientos realizados para instalacion de puntos de Cobros moviles	100%	100%	100%

Resultado según el objetivo



Dirección de Pérdidas

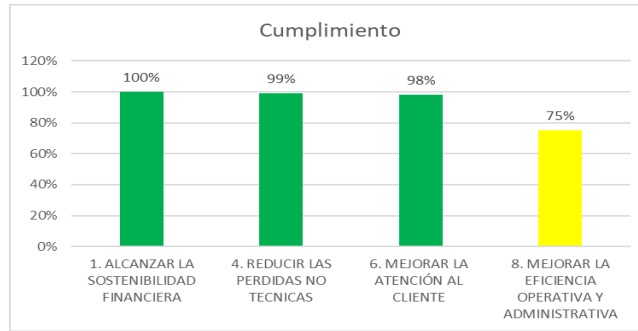
La Dirección de Pérdidas de Energía obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **92%**.



Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
GWh energía recuperada	0.71	1.19	100%
GWh energía adicional GC y Reg	10.79	13.74	100%
GWh energía adicional crecimiento vegetativo	2.59	2.86	100%
Cantidad de Actas de Fraude PGASE	5	12.00	100%
Ordenes resueltas de verificación cartera de GC	528	526.00	100%
Cantidad de actas administrativas GC	27.00	110.00	100%
Ordenes resueltas de verificación cartera de Regulares	32,259.67	46,503.00	100%
Cantidad de Actas Administrativas Levantadas Regulares	2,186.42	4,612.00	100%
Totalizadores Instalados	208.33	320.00	100%
Totalizadores Inspeccionados	597.42	1,069.00	100%
Ordenes resueltas de normalización en los CTDM	19,825.01	24,220.00	100%
Medidores Instalados a clientes directos	3,878.00	4,577.00	100%
Actas Tasadas en sistema comercial	800.86	910.00	100%
% de Comunicación de Medidores Telemedidos	94%	86%	91%
Nuevos Medidores Telemedidos Instalados	3,333.00	8,462.00	100%
% de Telefaturación de Medidores	94%	86%	91%
Cantidad de Ordenes Resueltas de Medición Neta	15	22.00	100%
Cantidad de Nuevas Instalaciones de Grandes Clientes	22.55	39.00	100%
Cantidad de Ordenes Resueltas del Segmento MCA	98%	99%	100%
Cantidad de Medidores Rehabilitados	2,000.00	1,951.00	98%
Chatarreo de medidores	3,000.00	0.00	0%

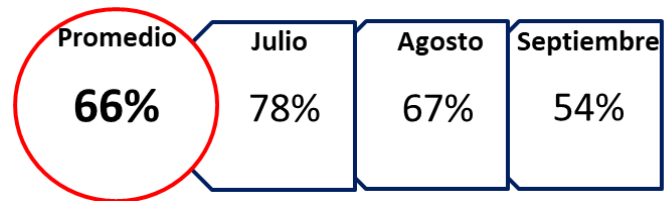
Cantidad de Medidores Nuevos Habilitados	3,333.00	8,462.00	100%
% ejecuciones segmento de Tele-Cortes Realizados	95%	101%	100%
Porcentaje de cumplimiento PACC	85%	100%	100%

Resultado según el objetivo



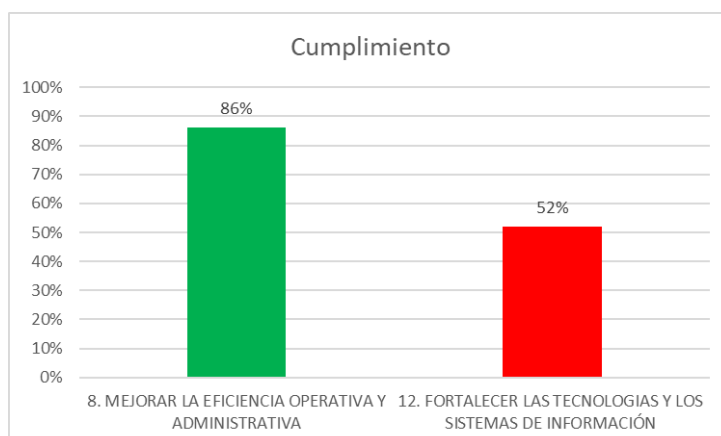
Dirección Tecnología de la Información

La Dirección de Tecnología de la información obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **68%**.



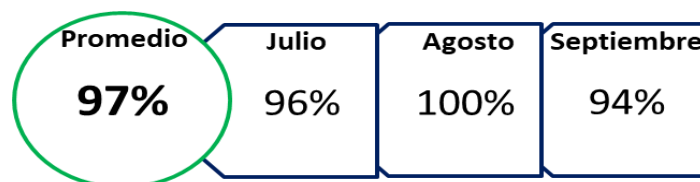
Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
Porcentaje de cumplimiento PACC	85%	73%	86%
% Implementación Gestión de identidades privilegiadas y control de usuarios Fase I	75%	90%	100%
% Implementación Gestión de identidades privilegiadas y control de usuarios Fase II	5%	2%	40%
% de implementación de iTIcge	80%	100%	100%
% Implementación Expansión plataforma de Backup	90%	5%	6%
% Actualización Plataforma de Control M	80%	30%	38%
% Implementación Estaciones Meteorológicas	3%	0%	0%
% Implementación Modernizar el Sistema Comercial	11%	5%	46%
% Expansión y mantenimiento plataforma tecnológica	70%	76%	100%
% Implementación MDM	11%	5%	46%
Horas de Mejoras horas para ASEO	80%	70%	88%
Segmentación de la Scada	5%	0%	0%
% Implementación de los Servicios de CRM (CTI)	15%	9%	60%

Resultado según el objetivo



Dirección Compra de Energía y Regulación

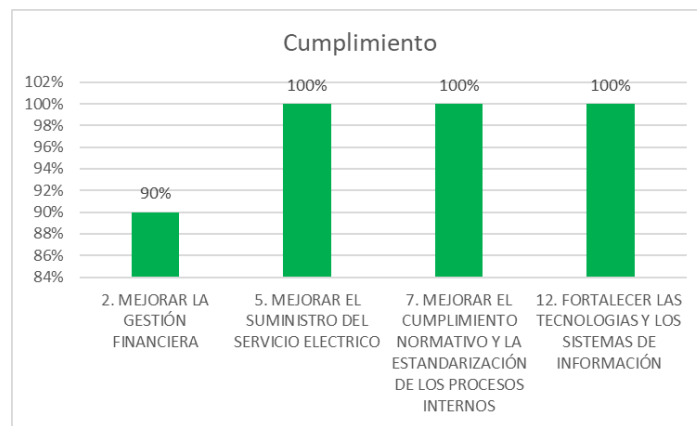
La Dirección de Compra de Energía y Regulación obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **97%**.



Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
Cantidad de reuniones de acompañamiento a negociaciones por uso de postes	5	6	100%
Cantidad de informes de seguimiento de la correcta aplicación esquemas tarifarios SIE	1	1	100%
Porcentaje de solicitudes para ingreso al PMN evaluadas.	33.3%	33.3%	100%
% Avance visualizar energía retirada PME	8.3%	8.3%	100%
Participación firma nuevos contratos en compra de energía	33.3%	33.3%	100%
Participación en procesos de licitación de compra de energía	33.3%	33.3%	100%
Actualización trimestral proyección de cierre de compra de energía	1	1	100%
Entrega de liquidación mensual de compra de energía.	1	1	100%
Elaboración presupuesto anual de compra de energía próximo año	1	1	100%
Elaboración de pronóstico de demanda máxima anual según requerimientos del OC	1	1	100%
Cantidad de energía contratada a nuevos UNR	20	16.3	82%
Ingresos por gestión de desvíos a la programación de la demanda diaria	3	0.00	0%
Elaboración de informes de seguimiento al cálculo del índice de satisfacción de la demanda	1	1	100%
Cumplimiento Información Portal de Transparencia-Energía entregada por provincia	1	1	100%

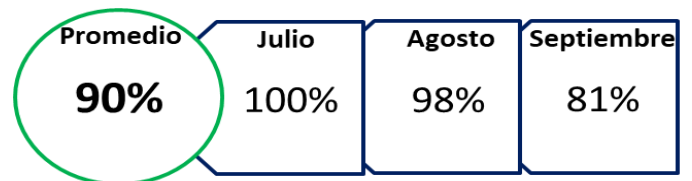
Cantidad auditoria regulatoria a la actividad de comercializacion y/o distribucion	1	1	100%
Cantidad de reuniones con organos reguladores	1	1	100%
Cantidad de informes de seguimiento a indicadores de calidad de servicio (comercial, técnico, producto) remitidos al regulador	3	3	100%
Validación procesos de facturación por peajes de parte de terceros	1	1	100%
Acompañamiento a las areas internas y organismos externos en la normalizacion de las estaciones de carga de acuerdo a la nueva normativa vigente	100.0%	100%	100%

Resultado según el objetivo



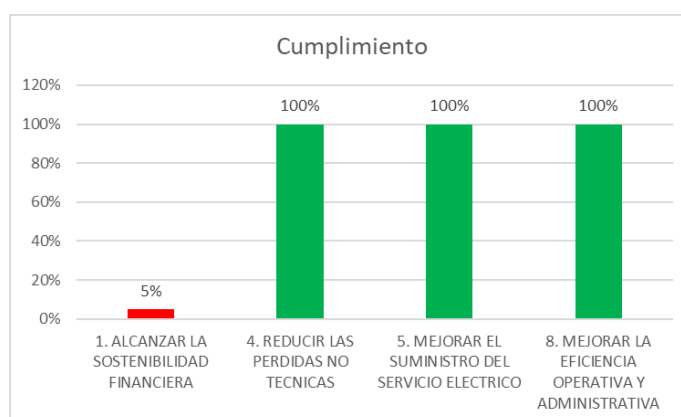
Dirección Proyectos

La Dirección de Proyectos obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **91%**.



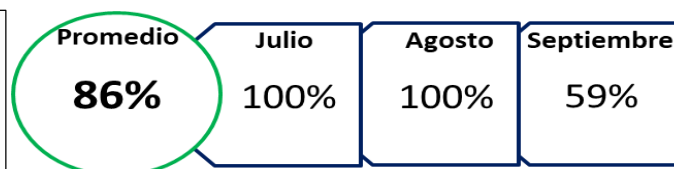
Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
Construcción Nuevos Circuitos	2.11	0.10	5%
Promedio porcentual de Cargabilidad	93.41%	93.41%	100%
Cantidad suministros normalizados	2,000	3,012	100%
Reconectores Instalados	2	2	100%
Porcentaje de cumplimiento PACC	85%	100%	100%

Resultado según el objetivo



Dirección Legal

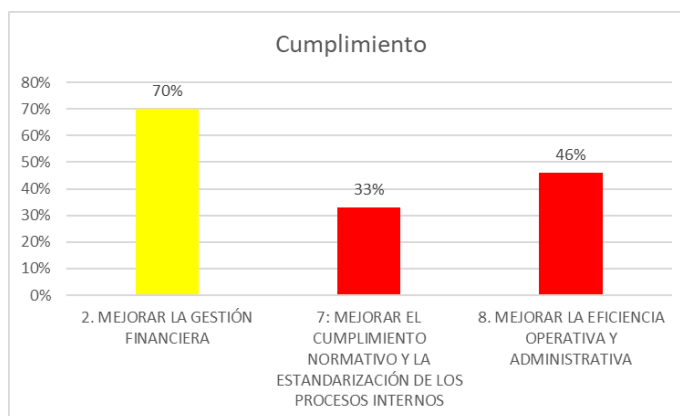
La Dirección Legal obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **85%**.



Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
Porcentaje de cumplimiento de tiempo medio entre la fecha de notificación del accidente a la dirección legal y el depósito a la aseguradora	100%	100%	100%
Cantidad de nuevos arrendamientos con compañías de telefonía y telecable.	5	0%	0%
Cantidad de casos notificados a Procuraduría, entregadas desde la Dirección de Pérdidas	108	110	100%
Porcentaje de casos efectivos en allanamiento realizados por PGASE	50%	69%	100%
Porcentaje judicialización de casos una vez iniciada por PGASE, del año en curso	10%	0%	0%
Porcentaje judicialización de casos una vez iniciada por PGASE, de años anteriores	10%	130%	100%
Porcentaje judicialización de casos de juicios de fondos, una vez iniciada por PGASE	90%	18	100%
Porcentaje de casos conciliados, una vez presentados por PGASE	25,000,000	\$43,443,153.75	100%
Importe recuperado de Activos Embargados MMRD\$	1,005	0	0%
Cantidad de casos judicializado en proceso penal	100%	100%	100%
Respuesta a reclamaciones por daños a terceros y artefactos eléctricos realizadas por los clientes a través de las oficinas comerciales	100%	100%	100%

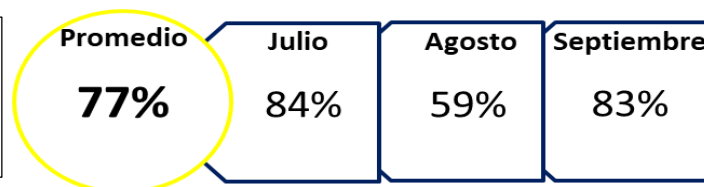
Monto Ahorrado por Negociaciones Legales	5,000,000	210,000.00	4%
Porcentaje de demandas recibidas apoderadas	100%	100%	100%
Porcentaje de consultas realizadas al asesor.	100%	0%	0%
Porcentaje de consultas para los procesos internos que se cursan en los tribunales.	100%	0%	0%
Porcentaje de casos asignados al abogado, paralegal o técnico que realice el traslado desde las oficinas administrativas	100%	100%	100%
Porcentaje de contratos asociados a procesos de compra entregados a tiempo	100%	14%	14%
Porcentaje de contratos No asociados a procesos de compra entregados a tiempo	100%	0%	0%
Porcentaje de contratos que cumplen con tiempos establecidos de elaboración.	100%	14%	14%
Porcentaje de documentos legales elaborados desde la gerencia legal comercial a requerimiento de las oficinas comerciales	100%	100%	100%
Porcentaje de peritajes ligado a los procesos compra en virtud de la Ley Núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones	100%	100%	100%

Resultado según el objetivo



Dirección Gestión Humana

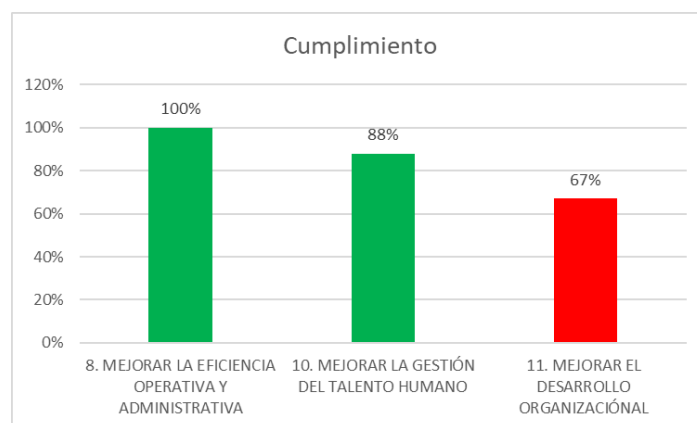
La Dirección de Gestión Humana obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **84%**.



Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
Porcentaje de cumplimiento PACC	85%	85%	100%
% de cumplimiento Matriz de Responsabilidades (OAI)	100%	100%	100%
Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del plan de capacitación e inducción	9%	11%	100%

Promedio de horas de capacitación colaboradores	650	650	100%
Porcentaje de colaboradores en planes de carrera	3%	0%	0%
Tiempo de preparación de nomina	18	18	100%
Porcentaje de cumplimiento de los indicadores de desempeño Gestión Humana	65%	65%	100%
Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación de la evaluación de desempeño	80%	85%	100%
Porcentaje de personas que participaron en los entrenamientos (implementación)	75%	94%	100%
Cantidad de días de contratación de vacantes.	28	13.5	100%
Porcentaje de colaboradores que superan la evaluación período de prueba	98%	100%	100%
Porcentaje de colaboradores con factura de energía al día	80%	70%	88%
Porcentaje de colaboradores que salen y contrata la empresa en un período de tiempo determinado	1.5%	0.63%	100%
Porcentaje de empleados que se ausentan en un periodo de tiempo determinado	2.60%	3.57%	73%
Porcentaje de reestructuración de la estructura empresa	5%	100	100%
Porcentaje actualización de estructura empresa	15%	75%	100%
Cantidad de descripciones de puesto actualizadas	95%	100%	100%
Desarrollo de un programa para el personal de servicio	30%	0%	0%
Implementación de un Programa de Transformación Cultural	30%	0%	0%
Porcentaje de Implementación gestión del cambio	100%	100%	100%

Resultado según el objetivo



Dirección Comunicaciones

La Dirección de Comunicaciones obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **68%**.

Promedio

62%

Julio

73%

Agosto

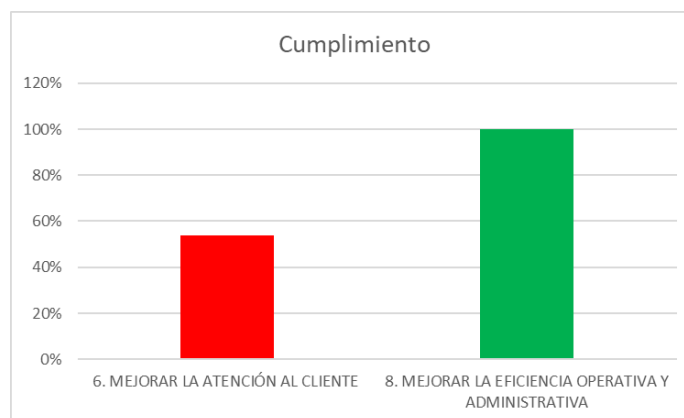
56%

Septiembre

57%

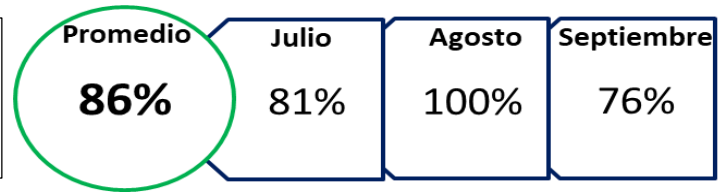
Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
Porcentaje de clientes Incentivado para el uso de los canales alternos	8%	0	0%
Mejora porcentual de la imagen y reputación de la empresa	6%	0	0%
Cantidad de acuerdos interinstitucionales	1	0	0%
Cantidad de actividades realizadas de carácter institucional	3	4	100%
Cantidad de clientes influenciados que realizaron un reporte de fraude electrico.	10	47	100%
Porcentaje de clientes impactados a través de nuestras redes sociales	50%	90%	100%
Cantidad de publicaciones internas	648	816	100%
Cantidad de Publicaciones y notas de prensa	36	74	100%
Cantidad de Oficinas y Agencias que cumplen con la imagen	33	0	0%
Cantidad de Oficinas y Agencias Comerciales señalizadas	33	0	0%
Cantidad de actividades de responsabilidad social	2	2	100%
Campaña de inclusión y Equidad de Género e inclusion	2	0	0%
Cantidad de Material Promocionales	1,812	3,680	100%
Porcentaje de cumplimiento PACC	85%	85%	100%

Resultado según el objetivo



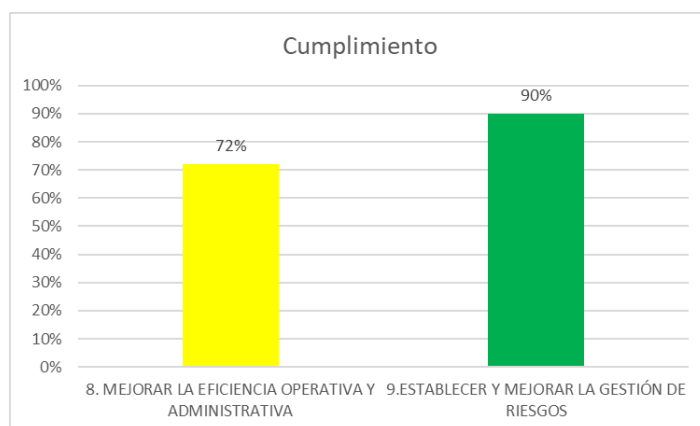
Dirección de recursos

La Dirección de Recursos obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **84%**.



Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
% de cumplimiento Matriz de Responsabilidades (OAI)	100%	100%	100%
Porcentaje de Cumplimiento de Recepción de Materiales	90%	92%	100%
Porcentaje de Cumplimiento Control de Inventario	99%	100%	100%
Tiempo Total de Despacho	24	14	58%
Informe de rotación de materiales con planes de acción	1	100%	100%
Porcentaje de cumplimiento cronograma necesidades de adecuaciones espacios físicos y Gestión de Inmueble	80%	0%	0%
Porcentaje de cumplimiento cronogramas mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.	85%	25%	29%
Porcentaje de requerimientos solucionados vía la mesa de ayuda (solicitados vs solucionados)	85%	88%	100%
Porcentaje de cumplimiento en tiempos de los Proceso de compras	85%	93%	100%
Nivel de Cumplimiento del SISCOMPRAS	85%	72%	85%
Porcentaje del cumplimiento PACC	85%	0%	0%
Promedio de calificación a proveedores	80%	93%	100%
Cumplimiento de Tiempo de Mantenimiento Preventivo	4	2	50%
Cumplimiento de Tiempo de Reparaciones Menores de Vehículos	6	3	50%
Mantener la disponibilidad de la flotilla vehicular en niveles iguales o por encima del 88%	88%	85%	97%
Reducción del gasto de combustible en las estaciones internas	23,000	19,852	86%
Monitoreo de Seguridad	95	100	100%
Equipos de protección asignados	500	576	100%
Comité Celebrados	2	2	100%
Índices de Siniestralidad	0	0	100%
Porcentaje de pruebas de PCB realizadas a equipos sospechoso	10	5	50%

Resultado según el objetivo



Dirección Distribución

La Dirección de Distribución obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **65%**.

Promedio

74%

Julio

72%

Agosto

76%

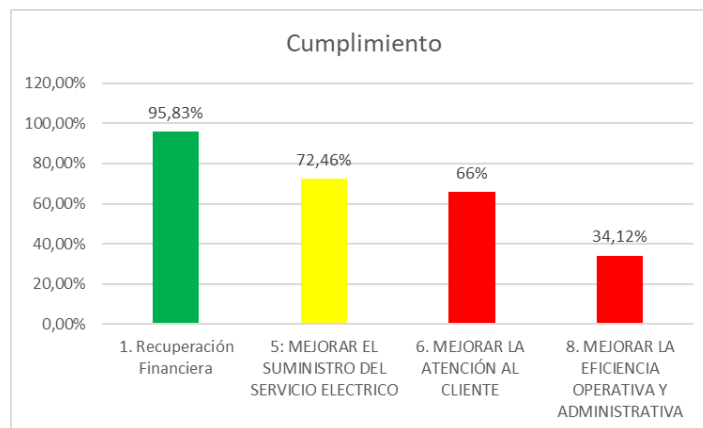
Septiembre

73%

Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
Bayaguana T01	70%	85%	100.00%
BNV Campo T01 (69/12.5 KV)	70%	70%	100.00%
Rehabilitación Subestación CNP	40%	35%	87.50%
TMA (Promedio Hora/mes)	13	22	59.09%
Cantidad de Averías fuera del Plazo establecido	8,710	2,042	23.44%
Cantidad de Averías Recurrentes	5,580	4,412	79.07%
Cantidad de Diseños Circuitos y/o mini proyectos Entregados	4	10	100.00%
Porcentaje Diseños y estudios no programados entregados	100%	100%	100.00%
Porcentaje de cumplimiento de los tiempos de entrega según cronograma	100%	75%	75.00%
Reparación transformadores de distribución	100%	73	100.00%
Cumplimiento Plan de Manttos especializados	20%	75%	100.00%
Cumplimiento Plan de Manttos General	80%	80%	100.00%
Cumplimiento Plan de adecuaciones civiles subestaciones	20%	35%	100.00%

Cumplimiento Plan de obras menores de Subestacion	80%	7%	8.75%
Cumplimiento Plan de Limpieza de subestaciones	80%	41%	51.25%
Cantidad de Anomalias Levantadas	360	574	100.00%
Cantidad de Anomalias Corregidas	555	877	100.00%
Cantidad de TR Sustituídos	163	285	100.00%
Cantidad de luminarias Normalizadas	900	820	91.11%
Cantidad de luminarias Instaladas	230	612	100.00%
Cantidad de km de Red en mantenimiento	16	9	55.88%
Cantidad de km de Poda de árboles en las redes	240	99	41.20%
Cantidad de TR Optimizados	18	175	100.00%
Cantidad de Incidencias	255	557	45.78%
Cantidad de TR	20	113	100.00%
SAIDI - (Horas/Mes)	13.00	15.64	83.12%
SAIFI - (Int/Mes)	5.00	20.95	23.87%
Interconexiones TCT	7	30	23.33%
Interconexiones TST	15	65	23.08%
Tiempo Promedio de Aprobación de Proyectos	3	3	100.00%
Tiempo Promedio de Aprobación de Presupuestos	5	1.60	32.00%
Porcentaje de cumplimiento PACC	85%	29%	34.12%

Resultado según el objetivo



Dirección Finanzas

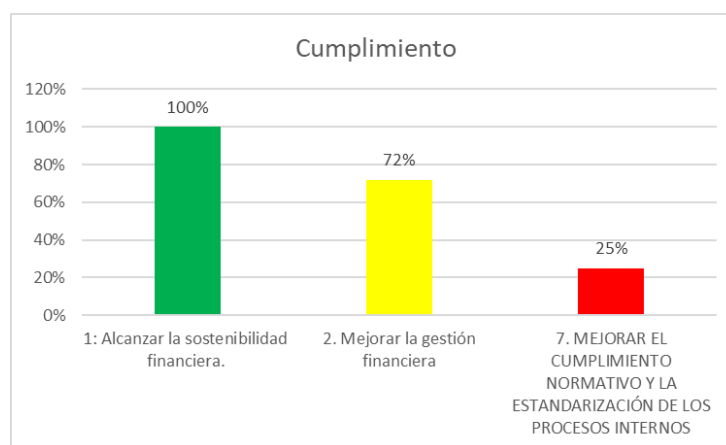
La Dirección de Finanzas obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **75%**.

Promedio 64%	Julio 72%	Agosto 57%	Septiembre 64%
-------------------------------	---------------------	----------------------	--------------------------

Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
Cantidad de informes sobre el estado del EBITDA	1	1	100%
Porcentaje de deudas conciliadas a proveedores	100%	100%	100%
Porcentaje de cuentas por cobrar conciliadas.	100%	100%	100%
Porcentaje de Cobros de facturas de Reliquidación de energía	100%	100%	100%
Porcentaje de Facturas no Comerciales entregadas a tiempo	100%	100%	100%
Saldo de antigüedad de las cuentas por cobrar	113	1	1%
Porcentaje de Pagos Emitidos a Generadoras	100%	100%	100%
Cantidad de informes sobre la Proporción del Gasto sobre el Ingreso (Opex sobre Ingreso)	1	1	100%
Porcentaje de ejecución del proyecto activo administrativo	55%	24%	44%
Porcentaje entrega Informes Estados Financieros Mensuales	100%	100%	100%
Balance General	1	1	100%
Ingresos y Egresos	1	1	100%
Porcentaje de Reportes Fiscales Realizados	100%	100%	100%
Cierre en SAP	100%	100%	100%
Porcentaje de Embargos Conciliados entre las Entidades Financieras	69%	0%	0%
Informe de flujo financiero	100%	0%	0%
Gestión de las cuentas por pagar	91%	42%	46%
Saldo de antigüedad de las cuentas por pagar en gestión técnicas y cooperativas	60	0	0%
Saldo de antigüedad de las cuentas por pagar	90	0	0%
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.	100%	100%	100%
Porcentaje de facturas revisadas a contratistas, suplidores de bienes y servicios.	100%	100%	100%
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).	100%	100%	100%

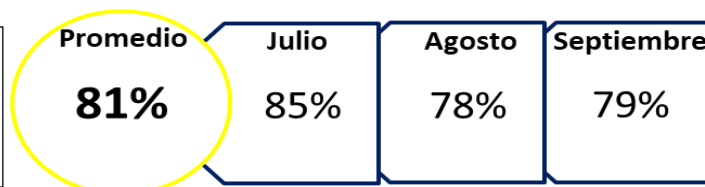
Porcentaje de Nóminas de compensación al personal militar y policial.	100%	100%	100%
Porcentaje de análisis de los Estados Financieros emitidos y aplicación de las Razones Financieras.	100%	0%	0%
Porcentaje de aplicación de las NIIF's	100%	0%	0%
Porcentaje de aplicación Normas gubernamentales de contabilidad	100%	0%	0%
Porcentaje de cumplimiento de los informes gubernamentales	100%	100%	100%
Carta en blanco SIGEF	1	0	0%

Resultado según el objetivo



Dirección Comercial

La Dirección Comercial obtuvo un desempeño en su Plan Operativo anual acumulado año de un **87%**.

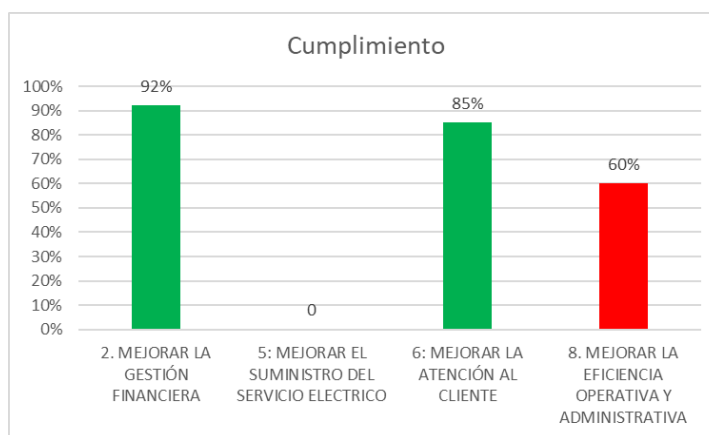


Indicadores	Planificado	Ejecutado	Cumplimiento
	Septiembre		
Cobrabilidad	95%	90%	95%
CRI (Cash Index Recovery)	46%	42%	92%
% Clientes al Día	73.5%	71%	97%
Porcentaje de Cobros en clientes bonoluz	88%	86%	99%
Porcentaje de facturas entregadas	97%	97%	100%
Precobranza	81%	61%	75%
Anomalías de Facturación Generadas	120,000	114,824	96%
Variación de Deuda	15%	16%	100%

Nuevos clientes en la modalidad Prepago.	23,666	19,734	83%
Cantidad de clientes bonoluz pagando	91,250	84,748	93%
Porcentaje de Efectividad de la Lectura Total	86%	84%	98%
Porcentaje de Calidad por auditoria de la Lectura	95%	97%	100%
Porcentaje efectividad de la Lectura Grandes Clientes	88%	88%	100%
Porcentaje Calidad de la Facturación	95%	94%	99%
Energía facturada fruto de nuevos contratos de captación	8	2	25%
Cantidad de facturas entregadas digitalmente	249,768	253,053	100%
Porcentaje de clientes atendidos por canales alternos	39%	52%	100%
Porcentaje de implementación Oficina Virtual	100%	100%	100%
Cantidad de Proyectos Referidos Validados	22	5	23%
Porcentaje de proyectos perfilados	100%	0%	0%
Cantidad de proyectos ejecutados con los índices de calidad (Cantidad de Proyectos Sometidos a Corrección de Anomalías)	14	0	0%
Índice de Satisfacción del Cliente (Trato, Empatía y Amabilidad)	85%	1	96%
Porcentaje de cumplimiento solicitudes de posibilidades de medición neta	96%	73%	76%
Porcentaje de Llamadas Contestadas	65%	52%	80%
Tiempo medio de atención y respuestas a quejas (QSC)	10	3	100%
IPP - Tiempo de Reclamaciones	97%	91%	94%
Actualización Datos de Clientes	453,000	517,807	100%
Cantidad de clientes sensibilizados	78,960	88,900	100%
Cantidad de proyectos identificados por gestores sociales	821	721	88%
Cantidad de Consejos Comunitarios de Gestión Social por Circuito.	16	63	100%
Porcentaje de denuncias tramitadas	5,476	17,695	100%
RSFP - Tiempo de Reconexión	97%	96%	100%
COSE - Tiempo Conexión	90%	60%	66%
Productividad de las brigadas	85%	69%	81%
Calidad de las operaciones técnicas	85%	0%	0%
Tiempo promedio de tramitación del expediente (Expedientes en Tiempo)	75%	54%	72%

Porcentaje cumplimiento resolución de Ordenes de Servicio en plazo (Sin OS de Corte)	87%	78%	89%
Clientes Georreferenciados	244,928	234,173	96%
Actualización de cartografía en los diferentes sistemas informáticos de la empresa (OPEN SGC e IGEA).	2,250	2,282	100%
Informes bajas o cancelaciones de contratos por provincias, mes y año.	1	1	100%
Elaboración de pliego para la tercerización de procesos comerciales no primarios.	20%	0	0%
Porcentaje de cumplimiento PACC	85%	68%	80%

Resultado según el objetivo



CUADRO DE MANDO INTEGRAL	META	REAL	DIF	Alineación KPIs	36%	64%
FINANCIERO						
EBITDA	467.3	-382	↑ 85.3			
Cobrabilidad	95%	90%	↓ -5%	COBRABILIDAD	% METAS ALCANZADAS	% METAS NO LOGRADAS
CRI (Cash Index Recovery)	46%	42%	↓ -4%	COBRABILIDAD	10/28	18/28
SATISFACCION DEL CLIENTE						
Indice de Satisfacción del Cliente (Trato, Empatía y Amabilidad)	85%	82%	↓ -3%	COBRABILIDAD		
PROCESO						
% de avance POA	85%	87%	↑ 2%	TODOS KPIs		
% de cumplimiento de ejecución de Presupuesto.	83%	45%	↓ -39%	TODOS KPIs		
% del cumplimiento PACC	80%	1%	↓ -79%	TODOS KPIs		
Repotenciación, rehabilitación y construcción de Subestaciones.	40%	49%	↑ 9%	ISD		
SAIDI - (Horas/Mes)	13	15.64	● 2.64	ISD		
SAIFI - (Int/Mes)	5	20.95	● 15.95	ISD		
TMA (Promedio Hora/mes)	22	13	● -9.00	ISD		
Productividad de las brigadas	85%	69%	↓ -16%	ISD		
RSFP - Tiempo de Reconexión	97%	96%	↓ -1%	COBRABILIDAD		
COSE - Tiempo Conexion	90%	60%	↓ -30%	COBRABILIDAD		
Tiempo medio de atención y respuestas a quejas (QSC)	10	3	↓ -7	COBRABILIDAD		
IPP - Tiempo de Reclamaciones	97%	91%	↓ -6%	COBRABILIDAD		
Energía Adicional	10.79	13.74	↑ 2.95	INDICE PERDIDAS		
GWh energía adicional crecimiento vegetativo	2.59	2.86	↑ 0.27	INDICE PERDIDAS		
GWh energía recuperada	0.71	1.19	↑ 0.48	INDICE PERDIDAS		
Promedio de calificación a proveedores	100%	93%	↓ -0.07	EFICIENCIA ADM		
% de cumplimiento cronograma necesidades de adecuaciones espacios físicos y Gestión de Inmueble	80%	93%	↑ 13%	EFICIENCIA ADM		
% de cumplimiento cronogramas mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.	80%		↓ -80%	EFICIENCIA ADM		
% de cumplimiento en tiempos de los Proceso de compras	85%	25%	↓ -60%	EFICIENCIA ADM		
APRENDIZAJE O INNOVACIÓN						
% cumplimiento de los indicadores de desempeño Gestión Humana	65%	65%	↑ 0%	N/A		
% Expansión y mantenimiento plataforma tecnológica	70%	76%	↑ 6%	N/A		
% Implementación MDM	11%	5%	↓ -6%	N/A		
% Implementación Modernizar el Sistema Comercial	11%	5%	↓ -6%	N/A		
Reconectores Instalados y transmitiendo	2	2	↑ 0	ISD		

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

