Imagen que contiene Diagrama

Descripción generada automáticamente

**INFORME EJECUCIÓN POA PRIMER TRIMESTRE**

**2022**

Carta

Descripción generada automáticamente

**ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN 2

1. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 3

1.1. Misión 3

1.2. Visión 3

1.3. Valores 3

2. PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA) 4

3. RESUMEN RESULTADOS 1ER TRIMESTRE 2022 5

3.1. Resultados Dirección Comercial 6

3.2. Resultados Gestión Social 8

3.3. Resultados Servicios Generales 9

3.4. Resultados Compra de Energía y Regulación 10

3.5. Resultados Planificación y Control de Gestión 11

3.6. Resultados Servicios Jurídicos 12

3.7. Resultados Seguridad Física 13

3.8. Resultados Logística 15

3.9. Resultados Comunicación Estratégica 17

3.10. Resultados Finanzas 18

3.11. Resultados Proyectos Financiados 20

3.12. Resultados Gestión Humana 22

3.13. Resultados Tecnología de la Información 24

3.14. Resultados Reducción de Pérdidas 26

3.15. Resultados Distribución 27

3.16. Resultados Auditoría Interna 29

3.17. Resultados Grandes Clientes y Ayuntamiento 31

3.18. Resultados Oficina Acceso a la Información 32

Conclusión 33

# 

# **INTRODUCCIÓN**

El informe de monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual (POA) de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte, S.A., presenta los resultados del nivel de cumplimiento de las metas planificadas para el primer trimestre del año (T1-2022), 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 T1-2022 por áreas, análisis del periodo reportado y los gráficos de los resultados por dirección.

Es importante destacar, que durante el primer trimestre del año se tuvieron que realizar ajustes a los Planes de Trabajo conforme al presupuesto aprobado a cada dirección, lo que provocó que algunas áreas operativas no lograran alcanzar resultados de cumplimientos óptimos.

# **MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

## **Misión**

Distribuir y comercializar energía eléctrica a todos los clientes de la región norte, a través de procesos, infraestructuras y soluciones tecnológicas eficientes, con un personal calificado y comprometido.

## **Visión**

Entregar energía eléctrica con calidad de manera sostenible, contribuyendo al bienestar y desarrollo de la región.

## **Valores**

|  |  |
| --- | --- |
| Interfaz de usuario gráfica  Descripción generada automáticamente con confianza media  **Pasión por servir** | Interfaz de usuario gráfica  Descripción generada automáticamente con confianza media  **Trabajo en equipo** |

|  |  |
| --- | --- |
| Interfaz de usuario gráfica  Descripción generada automáticamente con confianza media  **Integridad** | Interfaz de usuario gráfica  Descripción generada automáticamente con confianza media  **Responsabilidad** |

|  |
| --- |
| Interfaz de usuario gráfica  Descripción generada automáticamente con confianza media  **Orientación a los resultados** |

# **PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA)**

Los Planes Operativos Anuales (POA) son las herramientas claves que dan paso a la planificación de las actividades y posterior ejecución de éstas, dando apoyo directo al Plan Estratégico Institucional.

A continuación, se presentan los objetivos estratégicos de Edenorte:

# **RESUMEN RESULTADOS 1ER TRIMESTRE 2022**

A continuación, se presenta el resumen de los resultados del POA al cierre del primer trimestre del año 2022.

Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte

*Enero – Marzo*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| % Cumplimiento POA 2022 | | | | |
| Área | **Ene** | **Feb** | **Mar** | **T1** |
| Dirección Logística | 98.24 | 94.64 | 98.26 | 97.05 |
| Dirección Finanzas | 100.00 | 68.10 | 73.20 | 80.43 |
| Dirección Comercial | 77.54 | 72.74 | 67.60 | 72.63 |
| Dirección Distribución | 82.77 | 82.09 | 78.21 | 81.02 |
| Dirección Gestión Social | 96.68 | 98.35 | 98.92 | 97.98 |
| Dirección Seguridad Física | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| Dirección Gestión Humana | 97.38 | 97.81 | 93.79 | 96.33 |
| Dirección Auditoría Interna | 41.67 | 85.21 | 78.04 | 68.31 |
| Dirección Servicios Jurídicos | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| Dirección Servicios Generales | 83.34 | 100.00 | 100.00 | 94.45 |
| Dirección Proyectos Financiados | 92.62 | 97.22 | 97.08 | 95.64 |
| Dirección Reducción de Pérdidas | 84.99 | 82.64 | 86.51 | 84.71 |
| Dirección Comunicación Estratégica | 100.00 | 99.84 | 99.11 | 99.65 |
| Oficina Libre Acceso a la Información | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| Dirección Tecnología de la Información | 91.43 | 91.10 | 91.88 | 91.47 |
| Dirección Compra de Energía y Regulación | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento | 82.18 | 83.19 | 93.71 | 86.36 |
| Dirección Planificación y Control de Gestión | 89.54 | 85.71 | 97.62 | 90.96 |
| Promedio General | 89.91 | 91.04 | 91.89 | 90.94 |

*Resultados de Seguimiento Plan Operativo Anual 2022.*

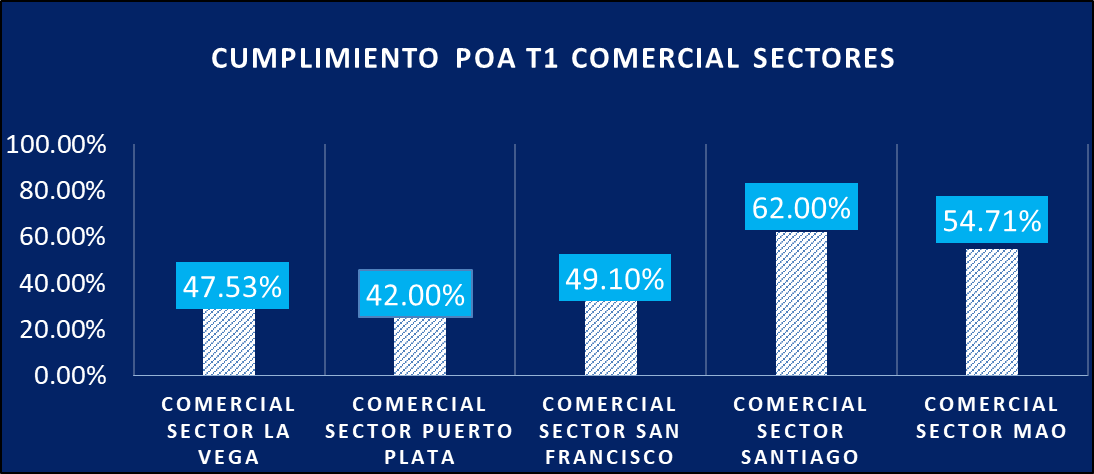


## **Resultados Dirección Comercial**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| % de Cobranza | 97.29% | 96.46% | 24.11% |
| Calidad de Servicio | 94.99% | 96.66% | 24.16% |
| % Pérdidas de Energía | 100.00% | 100.00% | 25.00% |

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de los Sectores de la Dirección Comercial:



Enero

**77.54%**

Febrero

**72.74%**

Marzo

**67.60%**

A continuación, se presentan las principales actividades o proyectos operativos de la dirección que al cierre del primer trimestre (enero - marzo) presentaron una desviación de la meta con respecto al objetivo programado, y tienen una ejecución por debajo del 70% de cumplimiento:

| Actividad | Responsable |
| --- | --- |
| Compensación de fianzas vencidas que cumplan con los parámetros regulatorios. | Control Gestión Comercial |
| Generación de Órdenes de Supervisión de Distribución. | Técnica Comercial |
| Realizar actualización de datos de clientes y de fianzas en el Sistema Open. | Comercial Sectores |
| Aumentar la cantidad de contratos comercialmente activos. |
| Aumentar cantidad de transacciones realizadas por canales de pagos externos (fuera de la Oficina). |
| Gestionar cambio de tarifa de BTS1 a BTS2 Ejecutadas en SGC. |
| Gestionar normalización de clientes con estimaciones recurrentes. |
| Identificar nuevos puntos de cobros para la coordinación con Mercadeo y Gestión Cobranzas. |
| Porcentaje de la calidad de la lectura y distribución de las facturas. |
| Seguimiento a la calidad, tiempo medio de resolución de las órdenes de servicios y las supervisiones a estas. |
| Incrementar gestión del cobro automático y operativos de cobros móviles. |
| Mantener el plazo medio de atención de instalaciones y reconexiones dentro del tiempo establecido en la Norma de Calidad. |
| Realizar supervisiones de corte, campo e inspección de posibilidad de servicio. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| Calidad de Servicio | 94.99% | 96.66% | 24.16% |
| % Pérdidas de Energía | 100.00% | 100.00% | 25.00% |

## **Resultados Gestión Social**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Gestión Social en el trimestre enero – marzo 2022.

Al cierre del primer trimestre la dirección no presenta actividades o proyectos con baja ejecución (menor de un 70%).

## **Resultados Servicios Generales**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| Mantener el nivel disponibilidad de equipos de la empresa | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Porcentaje atención de OTRS | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Tiempo de entrega de stock disponible | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Disponibilidad de materiales críticos manejados por GGCA | 100.00% | 100.00% | 25.00% |

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Servicios Generales en el mes de marzo:

Febrero

**100%**

Enero

**83.34%**

Marzo

**97.57%**

Al cierre del primer trimestre la dirección no presenta actividades o proyectos con baja ejecución (menor de un 70%).

## **Resultados Compra de Energía y Regulación**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| Rentabilidad de venta de energía | - | - | - |
| Cumplimiento de normas regulatorias en los procesos comerciales | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Cumplimiento validación de facturas de compra de energía recibidas y enviadas a Finanzas | 100.00% | 100.00% | 25.00% |

El indicador rentabilidad de venta de energía se mide con frecuencia anual y sus resultados se verán reflejados en el Informe de Ejecución POA del 4to Trimestre.

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Compra de Energía y Regulación en el mes de marzo:

Enero

**100%**

Febrero

**100%**

Marzo

**100%**

Al cierre del primer trimestre la Dirección de Compra de Energía y Regulación no presenta actividades o proyectos con desviaciones en la meta conforme a los objetivos planificados, ya que tiene un cumplimiento de 100%.

## **Resultados Planificación y Control de Gestión**

A continuación, se muestran los resultados de los indicadores de resultados de la dirección:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| % Calidad ejecución Presupuesto | 100.00% | 33.30% | 8.33% |
| % Ejecución del POA 2022 | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Indicadores resultados Vs. Total indicadores | 99.67% | 99.89% | 24.97% |
| Cero errores en informaciones suministradas | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Cumplimiento Carta Compromiso | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Mejora de tiempos de procesos | - | - | - |
| Reducción de costos de procesos | - | - | - |

Los indicadores de mejora de tiempos y reducción de costos de procesos tienen frecuencia de medición anual y sus resultados se verán reflejados en el Informe de Ejecución POA del 4to Trimestre.

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de DPCG por cada gerencia en el mes de marzo:

Enero

**89.54%**

Febrero

**85.71%**

Marzo

**97.62%**

A continuación, se presenta la actividad de la dirección que al cierre del primer trimestre tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

| Actividad | Responsable |
| --- | --- |
| Elaborar reporte One Page POA e Indicadores de Resultados con los gráficos de los resultados acumulados de todas las direcciones a la fecha y el comparativo con el mes del año anterior. | Planificación y Presupuesto |

## **Resultados Servicios Jurídicos**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| % Cumplimiento de acuerdos (Monto Total) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Montos cobrados del total conciliado | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Ratio de éxito de casos litigados | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Tiempo elaboración contratos | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Cumplimiento monto deuda cobrado | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Montos cobrados del total adeudado | 100.00% | 100.00% | 25.00% |

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Servicios Jurídicos en el mes de marzo:

Febrero

**100%**

Enero

**100%**

Marzo

**100%**

Al cierre del primer trimestre la Dirección de Servicios Jurídicos no presenta actividades o proyectos con desviaciones en la meta conforme a los objetivos planificados.

## **Resultados Seguridad Física**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados del área:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| Nro. casos relacionados a la integridad de colaboradores e instalaciones (Obj:0) | 100.00% | 83.33% | 20.83% |
| % Investigaciones de seguridad resueltas | 100.00% | 100.00 | 25.00% |

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Seguridad Física:

Al cierre del primer trimestre la Dirección de Seguridad Física no presenta actividades o proyectos con desviaciones en la meta conforme a los objetivos planificados, ya que tiene un cumplimiento de un 100%.

## **Resultados Logística**

A continuación, se muestran los resultados de los indicadores de resultados de la dirección:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| Gestión reducción de inventarios | 100.00% | 88.00% | 22.00% |
| Tiempo atención requerimientos (planificados) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Desviación de inventario | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Recuperación por concepto de materiales desmontados del terreno | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Recuperación por concepto de ventas de materiales chatarra | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Eficacia del PACC | - | - | - |
| % Cumplimiento Sistema Nacional de Contrataciones Públicas | - | - | - |
| Tiempo de indisponibilidad de vehículos con averías menores | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Atención requerimientos de vehículos planificados | 100.00% | 100.00% | 25.00% |

Con relación al indicador % Eficacia del PACC, por temas de ajustes presupuestarios, el PACC entró en vigencia a partir de abril. En el caso de % Cumplimiento del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, aun no se dispone del resultado en el SISCOMPRAS que emite trimestralmente la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Logística:

Enero

**98.24%**

Febrero

**94.64%**

Marzo

**98.26%**

A continuación, se presenta la actividad de la dirección, que al cierre del primer trimestre tiene una desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

| Actividad | Responsable |
| --- | --- |
| Notificaciones mensuales por suplidor a las entregas de materiales adjudicados. | Compras |

## **Resultados Comunicación Estratégica**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| Incrementar volumen transaccional (Estafetas y Canales alternos digitales) | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| Mantener índice cobranzas | 97.29% | 96.46% | 24.11% |
| Índice de Calidad de Servicio | 94.99% | 96.66% | 24.16% |

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de cada gerencia de la Dirección de Comunicación Estratégica en el mes de marzo:

Enero

**100%**

Febrero

**99.84%**

Marzo

**99.11%**

A continuación, se presenta la actividad o proyecto de la dirección que al cierre del primer trimestre tiene una desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

|  |  |
| --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** |
| Realizar publicaciones en Youtube para mantener la presencia de la empresa a través de las redes sociales. | Redes Sociales |

## **Resultados Finanzas**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| Reportería a tiempo (Contabilidad). | 0.00% | 66.67% | 5.56% |
| Calidad reportería a tiempo (Contabilidad). | 0.00% | 66.67% | 5.56% |
| Reportería a tiempo (Tesorería). | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Pago a tiempo según Calendario de Pago. | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Cumplimiento de los pagos impositivos. | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Reportería a tiempo (Validación Cobranza). | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Reducir % de variación de cobranzas de cajas generales vs. cobranzas de cajas generales totales. | 100.00% | 100.00% | 25.00% |

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Finanzas:

Enero

**100%**

Febrero

**68.10%**

Marzo

**73.20%**

A continuación, se presenta una relación de las actividades o proyectos de la dirección, que al cierre del primer trimestre tienen desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

|  |  |
| --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** |
| Emitir Estados Financieros para la toma de decisiones oportuna a la Dirección de Finanzas, y la Gerencia General. | Contabilidad |
| Generar Estados de Cuenta de anticipos abiertos a Suplidores. |
| Eficientizar los procesos que inciden en la realización de las conciliaciones bancarias de la Empresa. |
| Actualización de Auxiliar de Activos Fijos en SAP. |
| Conciliar los datos contables con las informaciones de los reportes mensuales remitidos a la DGII. |
| Actualizar normas y procedimientos de la Dirección de Finanzas. |

## **Resultados Proyectos Financiados**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| --- | --- | --- | --- |
| % Pérdidas de totalizador del proyecto | - | - | - |
| Garantizar el cierre de proyectos con niveles de pérdidas menor o igual al 10% | - | - | - |
| Mantener un CRI mayor o igual a 85% durante el proceso de evaluación ex post | 92.59% | 91.85% | 22.96% |
| Garantizar la calidad del suministro de energía eléctrica | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Desviación de horas de descargo planificadas vs. ejecutadas menor al 10% | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Lograr que las Reclamaciones por Alta Facturación en el área del proyecto sea menor o igual al 5% de la totalidad de los suministros normalizados | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Lograr que los clientes del proyecto no reincidan en más de 2 cortes luego de normalizados en un periodo de 6 meses | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Cero accidentes con daños a personal que trabaja en obra de proyectos | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Reducir la contaminación aplicando los lineamientos del PMAA al 100% de los proyectos | 100.00% | 100.00% | 25.00% |

Los indicadores de % Pérdidas de totalizador del proyecto y garantizar el cierre de proyectos con niveles de pérdidas menor o igual al 10% no reflejan resultados porque su frecuencia de medición es cuatrimestral.

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Proyectos Financiados en el mes de marzo:

Enero

**92.62%**

Febrero

**97.22%**

Marzo

**97.08%**

A continuación, se presenta una relación de las actividades o proyectos de la dirección, que al cierre del primer trimestre tienen desviación de la meta con respecto al objetivo programado y se encuentran por debajo del 70% de avance en la ejecución:

|  |  |
| --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** |
| Elaboración y emisión de Informes de cierre de proyecto. | Ingeniería y Planificación |
| Instalación de acometidas. | Obras Financiadas |
| Normalización de totalizadores. | Obras Financiadas |

## **Resultados Gestión Humana**

A continuación, se muestran los resultados de los indicadores de resultados de la dirección:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| Cumplimiento plazos evaluaciones para movimientos de personal y nuevos ingresos | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Cumplimiento de SLA'S (Desarrollo Organizacional) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Efectividad del reclutamiento | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Cero demandas laborales procedentes | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Cumplimiento de SLA'S (Relaciones Laborales) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Cero errores de nómina (binario) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Mantener el índice de equidad interna | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Cantidad horas hombre de capacitación | 100.00% | 75.50% | 18.87% |
| Disminución de accidentes laborales (interno) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Disminución de accidentes laborales (tránsito) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Gestión Humana en el mes de marzo:

Enero

**97.38%**

Febrero

**97.81%**

Marzo

**93.79%**

A continuación, se presenta una relación de las actividades o proyectos de la dirección, que al cierre del primer trimestre tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

|  |  |
| --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** |
| Celebración Día del Trabajador | Desarrollo Organizacional |
| Implementar programas de pasantías | Reclutamiento y Selección |
| Realización de simulacros | Seguridad y Salud Ocupacional |

## **Resultados Tecnología de la Información**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| --- | --- | --- | --- |
| % Cumplimiento SLA (Sistemas) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Disponibilidad servicios Core Seguridad | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Cumplimiento SLA (Seguridad TI) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Salud de antivirus | 100.00% | 86.67% | 21.67% |
| Disponibilidad Infraestructura en CPD | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Uso Almacenamientos debajo de 80% | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Cumplimiento SLA (Soporte Técnico) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Cumplimiento SLA (Mesa de Ayuda) | 100.00% | 97.88% | 24.47% |
| Disponibilidad Servicios Comunicación Datacenter | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Disponibilidad servicios de Comunicación Telefónica | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Disponibilidad servicios Comunicación OOCC | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Cumplimiento SLA (Redes Telemáticas) | 99.00% | 99.33% | 24.83% |

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Tecnología de la Información en el mes de marzo:

Enero

**91.43%**

Febrero

**91.10%**

Marzo

**91.88%**

A continuación, se presenta una relación de las actividades o proyectos de la dirección, que al cierre del primer trimestre tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

|  |  |
| --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** |
| Incrementar recursos en servidores Oracle SPARC. | Infraestructura |
| Creación de módulo, configuración y actualización del Sistema Cobrus a través del área de TI. | Sistemas |
| Creación de módulo, configuración y actualización del Sistema Cobrus a través del área de TI. | Sistemas |

## **Resultados Reducción de Pérdidas**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| % Pérdidas de Energía | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Energía Cobrada | 100.00% | 94.28% | 23.57 |

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Reducción de Pérdidas en el mes de marzo:

Enero

**84.99%**

Febrero

**82.64%**

Marzo

**100%**

A continuación, se presenta las actividades de la dirección que al cierre del primer trimestre tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado por debajo de un 70% de ejecución:

| Actividad | Responsable |
| --- | --- |
| Atención de anomalías de lectura, eliminación de conexiones directas e irregularidades detectadas en el proceso de pérdidas administrativas | Sectores |
| Habilitación y recuperación de equipos de medición y comunicación | Medición |
| Inspeccionar las instalaciones de medición acorde al marco normativo | Control Calidad |

## **Resultados Distribución**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| % Abastecimiento (por causas atribuibles a distribución) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Reducción de penalizaciones (desviaciones en horas) | 73.53% | 73.53% | 18.38% |
| Calidad del Servicio SAIDI | 100.00% | 94.70% | 23.68% |
| Calidad del Servicio SAIFI | 56.00% | 56.09% | 14.02% |
| TMR | 85.03% | 89.98% | 22.49% |
| Tiempos de aprobación planos | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Tiempos proceso de interconexión | 60.91% | 54.59% | 13.60% |
| Calidad del Servicio SAIDI (Correctivo A) | 79.67% | 67.94% | 23.65% |
| Calidad del Servicio SAIFI (Correctivo A) | 60.23% | 51.64% | 12.91% |
| Calidad del Servicio SAIDI (CTO. A B C D) | 100.00% | 71.99% | 18.00% |
| Calidad del Servicio SAIFI (CTO. A B C D) | 100.00% | 68.42% | 17.11% |

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Distribución en el mes de marzo:

Gráfico

Descripción generada automáticamente con confianza media

Enero

**82.27%**

Febrero

**82.09%**

Marzo

**78.21%**

A continuación, se presenta una relación de las actividades o proyectos de la dirección, que al cierre del primer trimestre tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

| Actividad | Responsable |
| --- | --- |
| Tiempo aprobación de planos en diseño de obras de interconexiones | Ingeniería |
| Cumplir lo dispuesto en la Resolución SIE-041-2013 | Energía |
| Verificaciones en terreno | Control de Gestión |
| Instalación de KM redes MT y BT | Obras |
| Rehabilitación de Redes | Mantenimiento de Redes Sectores |
| Realizar acciones de salvamento en TR evitando posibles averías |
| Cumplimiento de facturación de Órdenes de Mantenimiento |
| Reducir el tiempo de brigadas para reestablecer el servicio energético a avisos pasados a precierre |
| Reparación de Luminarias encendidas 24 horas. |

## **Resultados Auditoría Interna**

La Dirección de Auditoría tiene la particularidad de que tanto sus indicadores de resultados como el POA tienen una frecuencia de medición anual, esto por instrucciones directas del Consejo Unificado de las Edes (CUEDES) debido a la naturaleza de sus actividades, razón por la cual los resultados expuestos para esta área sólo representan avances.

A continuación, se muestra el avance del cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| Ejecución del Plan Auditoría (Comercial y Técnica) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Cierre de oportunidades de mejora con nivel de riesgo alto | 89.00% | 96.33% | 24.08% |
| Ejecución del Plan Auditoría (Sistemas Informáticos) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Cierre oportunidades de mejora con nivel riesgo alto | 41.00% | 75.00% | 18.75% |
| Ejecución del Plan Auditoría (Administrativa y Financiera) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Cierre de oportunidades de mejora con nivel de riesgo alto | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| Ejecución del Plan Auditoría (Auditoría de Procesos) | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| % Cierre de oportunidades de mejora con nivel de riesgo alto | 0.00% | 0.00% | 0.00% |

En el siguiente gráfico se visualiza el avance del cumplimiento del POA de Auditoría de Interna:

A continuación, se comparte una lista de las principales actividades completadas durante el cierre del primer trimestre (enero - marzo) del 2022 por el equipo de Auditoría Interna:

| Actividad | Responsable |
| --- | --- |
| Seguimiento y cierre de trabajos realizados en el 2021. | Auditoría de Procesos |
| Auditoría Inventario de fin de año 2021 | Administrativa y Financiera |
| Auditoría a la Dirección de Tecnología de la Información | Sistemas Informáticos |
| Auditoría a la Dirección de Logística | Administrativa y Financiera |
| Auditoría a la Dirección Comercial | Comercial y Técnica |
| Auditoría a la Dirección de Proyectos Financiados | Comercial y Técnica |

## **Resultados Grandes Clientes y Ayuntamiento**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| % de Cobranza | 97.29% | 96.46% | 24.11% |
| % Pérdidas de Energía | 100.00% | 100.00% | 25.00% |
| Calidad de Servicio | 94.99% | 96.66% | 24.16% |
| % Energía Cobrada | 100.00% | 94.28% | 23.57% |
| Calidad del Servicio SAIDI (CTO. A) | 100.00% | 94.70% | 23.67% |
| Calidad del Servicio SAIFI (CTO. A) | 56.00% | 56.00% | 14.00% |

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de la dirección y el resultado de cada una de las áreas de Grandes Clientes y Ayuntamiento:

Gráfico

Descripción generada automáticamente

Enero

**82.18%**

Febrero

**83.19%**

Marzo

**93.71%**

A continuación, se presenta relación de las actividades o proyectos de la dirección, que al cierre del primer trimestre tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado, con un nivel de ejecución por debajo del 70%:

| Actividad | Responsable |
| --- | --- |
| Realizar asesoría y consultoría a grandes clientes | Grandes Clientes y Ayuntamiento |
| Implementar un control para la correcta aplicación de las cuotas de reembolso de los AFR a favor del cliente | Grandes Clientes y Ayuntamiento |

## **Resultados Oficina Acceso a la Información**

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la OAI:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Marzo | Acumulado T1 | Acumulado Año |
| Cumplimiento Portal de Transparencia | 100.00% | 100.00% | 25.00% |

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de la OAI desde enero hasta marzo:

La Oficina de Libre Acceso a la Información presenta un cumplimiento de un 100% durante el trimestre de enero – marzo 2022. Se espera que mantenga el ritmo de sus operaciones, para continuar alcanzando los objetivos planificados.

# **CONCLUSIÓN**

Al cierre del primer trimestre 2022, Edenorte logró alcanzar un muy buen cumplimiento en el POA con un promedio general de 90.94%.

No obstante, a las situaciones ocurridas con el proceso de aprobación del presupuesto general de la empresa y su repercusión sobre la entrada en vigencia del PACC y ajustes a los POAS, la institución presentó resultados ascendentes mensualmente, estos como sigue: enero ***(89.91%),*** febrero ***(91.04%)*** y marzo ***(91.89%).***

Se espera que con el esfuerzo e integración de cada una de las áreas de la organización los niveles de cumplimiento de los trimestres subsiguientes sean superiores al reportado en el primer trimestre.