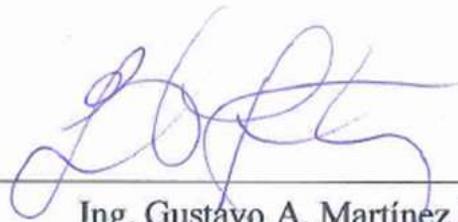


INFORME EJECUCIÓN

PLAN **O**PERATIVO **A**NUAL 2022


edenorte

INFORME EJECUCIÓN POA PRIMER TRIMESTRE 2022



Ing. Gustavo A. Martínez M.

Director de Planificación y Control de Gestión



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.

1. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

1.1. 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.



1.2. Visión

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

1.3. Valores



Pasión por servir



Trabajo en equipo



Integridad



Responsabilidad



Orientación a los resultados

2. 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:

1. Reducir las pérdidas de energía
2. Incrementar y efficientizar el cobro
3. Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía
4. Efficientizar las operaciones de la empresa
5. Optimizar el sistema de gestión del talento humano
6. Incrementar la calidad del servicio
7. Mejorar la imagen corporativa y la comunicación

3. 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.

3.1. 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:



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:

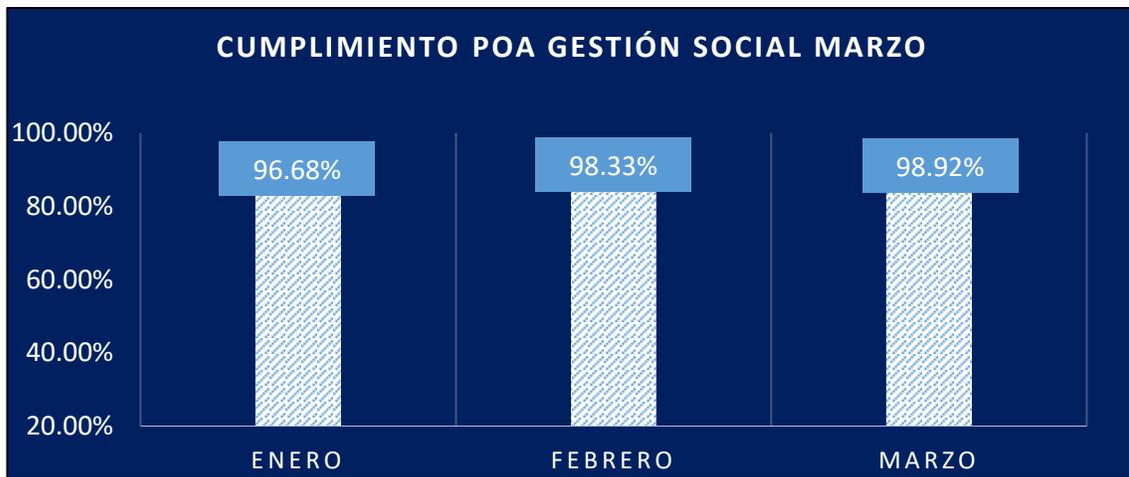
Actividad	Responsable
Compensación de fianzas vencidas que cumplan con los parámetros regulatorios.	Control Gestión Comercial
Generación de Órdenes de Supervisión de Distribución.	Técnica Comercial
Realizar actualización de datos de clientes y de fianzas en el Sistema Open.	Comercial Sectores
Aumentar 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.	

3.2. Resultados Gestión Social

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

Indicadores	Marzo	Acumulado T1	Acumulado Año
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 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%).

3.3. 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:



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

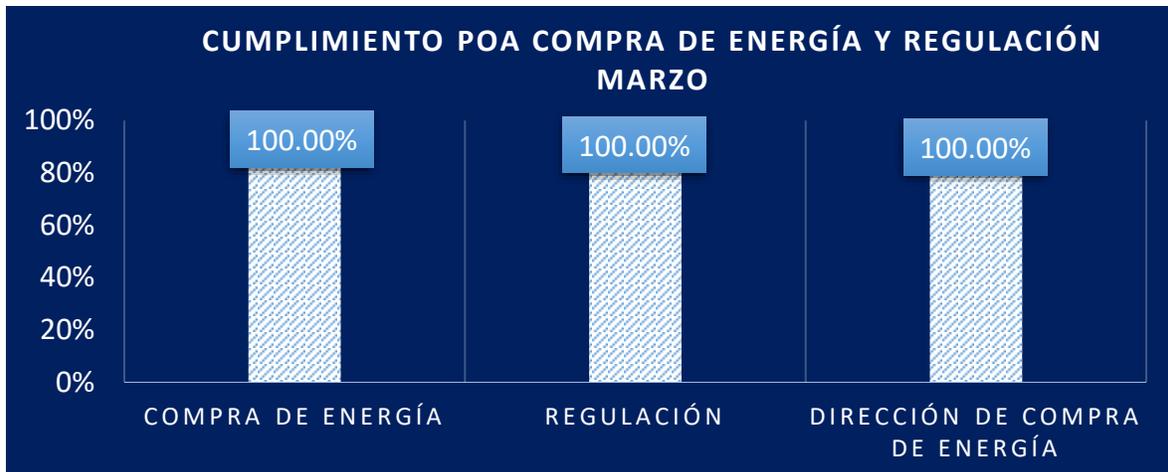
3.4. Resultados Compra de Energía y Regulación

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 4^{to} Trimestre.

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



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%.

3.5. 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 4^{to} Trimestre.

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



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

3.6. 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:



Enero	Febrero	Marzo
100%	100%	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.

3.7. Resultados Seguridad Física

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

Indicadores	Marzo	Acumulado T1	Acumulado Año
Nº. 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%.

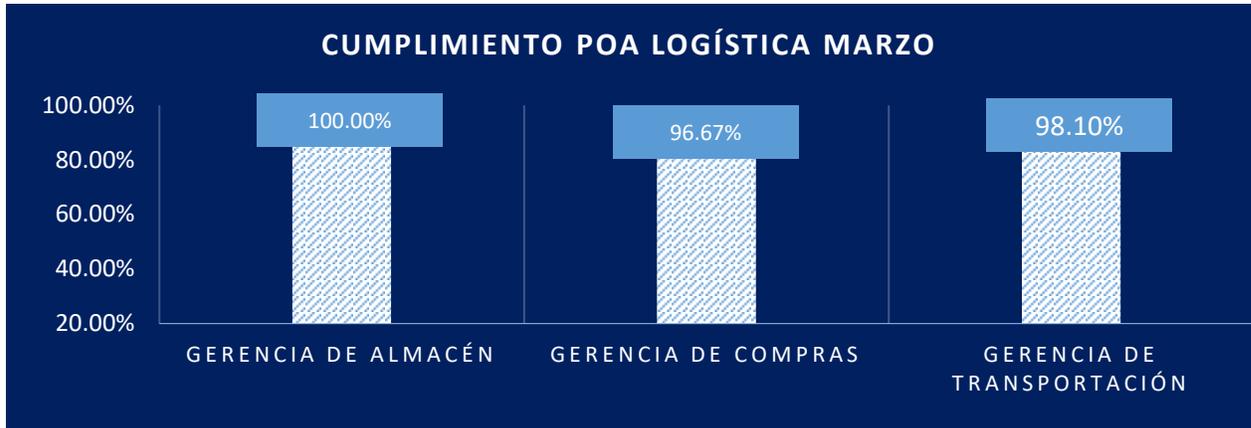
3.8. Resultados Logística

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:



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 proveedor a las entregas de materiales adjudicados.	Compras

3.9. 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:



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

3.10. 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:



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.	

3.11. 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:



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:

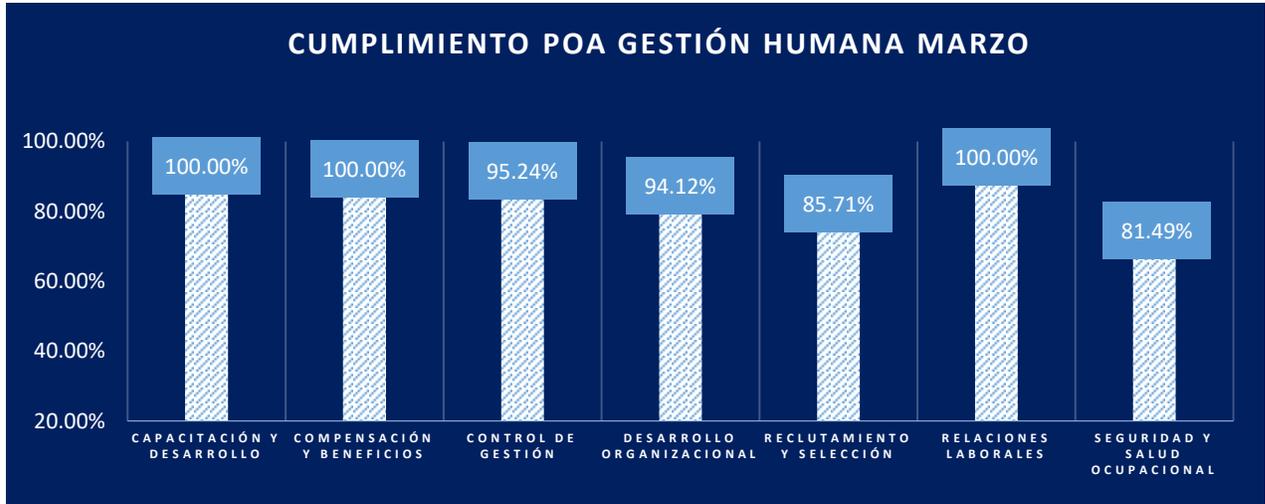
Actividad	Responsable
Elaboración y emisión de Informes de cierre de proyecto.	Ingeniería y Planificación
Instalación de acometidas.	Obras Financiadas
Normalización de totalizadores.	Obras Financiadas

3.12. 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:



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

3.13. 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 OOC	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:



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:

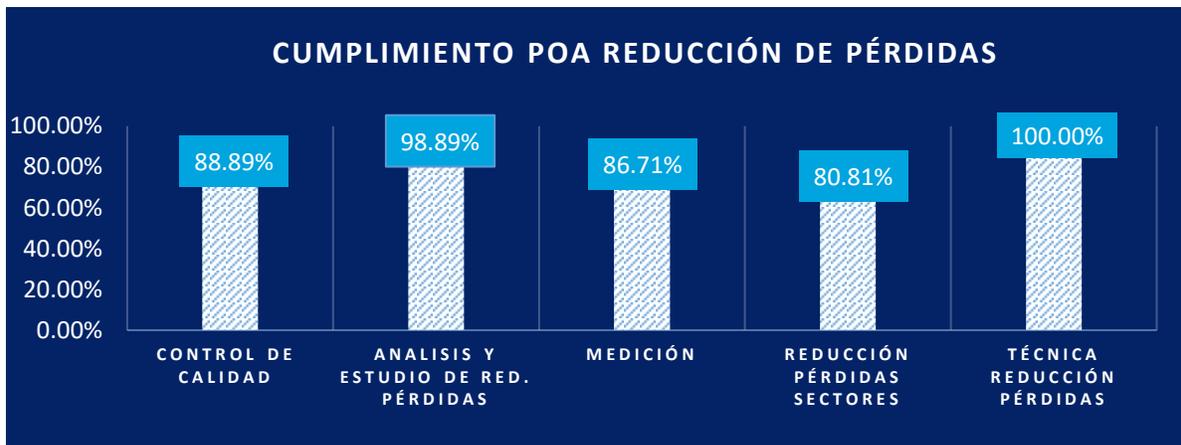
Actividad	Responsable
Incrementar recursos en servidores Oracle SPARC.	Infraestructura
Creación de módulo, configuración y actualización del Sistema Cobrus a través del área de TI.	Sistemas
Creación de módulo, configuración y actualización del Sistema Cobrus a través del área de TI.	Sistemas

3.14. 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:



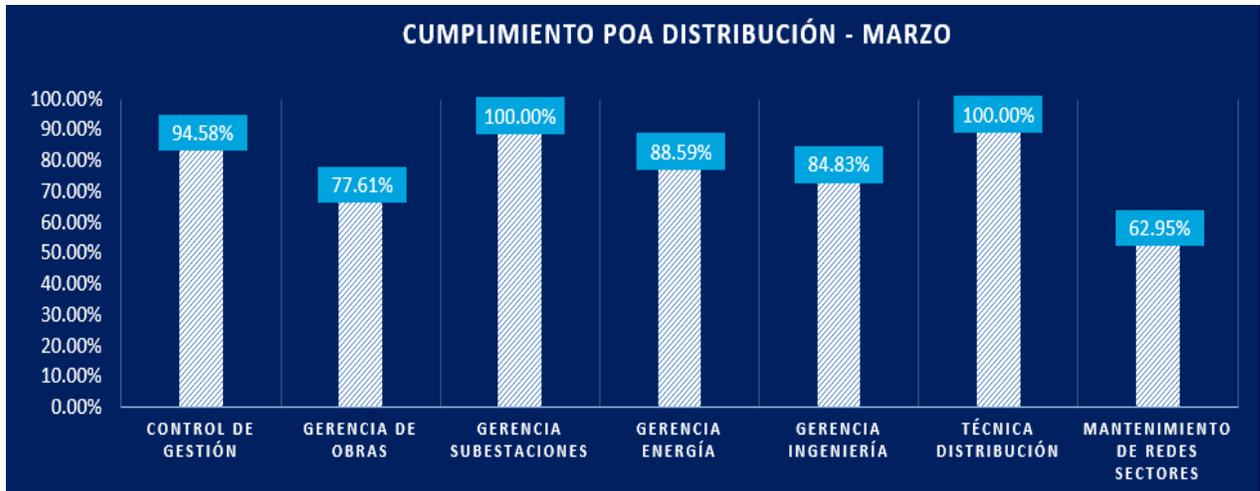
A continuación, se presenta las actividades de la dirección que al cierre del primer trimestre tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado por debajo de un 70% de ejecución:

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

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:



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.	

3.16. 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

3.17. 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:



Enero	Febrero	Marzo
82.18%	83.19%	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

3.18. 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.