



Memoria

Gestión 2022

Contenido

I. RESUMEN EJECUTIVO	3
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	6
2.1 Marco filosófico institucional	6
2.2 Base legal, estructura y planificación estratégica	7
III. RESULTADOS MISIONALES	11
3.1 Suministro de Energía	11
3.2 Obras y mantenimientos de Redes de Distribución y Subestaciones	11
3.3 Acciones Reducción de Pérdidas	13
3.4 Calidad del Servicio	13
3.5 Clientes	14
3.6 Facturación y Reducción de Pérdidas	14
3.7 Cobranzas	15
3.8 Índice de Recuperación de Efectivo	15
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	16
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	16
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	19
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	24
4.4 Desempeño de la Tecnología	25
4.5 Desempeño del Área Comunicaciones	30
4.6 Desempeño del Sistema de Planificación Institucional	34
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	39
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	39
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información	40
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	41
VI. PROYECCIONES 2023	42

I. RESUMEN EJECUTIVO

La Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte, S.A. (EDENORTE Dominicana, S.A.), tiene la concesión de la distribución y comercialización de energía eléctrica en las 14 provincias de la zona norte del país.

El Sr. Manuel Lara es el presidente del Consejo Unificado de las de las Empresas Distribuidoras de Electricidad y el Sr. Manuel Bonilla es el vicepresidente ejecutivo de las EDEs. La Gerencia General de la organización está a cargo del Sr. Andrés Cueto Rosario, desde el mes de agosto 2020. La estructura está integrada por 17 direcciones. Dispone de 106 oficinas de servicio al cliente, más de 7,430 estafetas de pago y 22 oficinas móviles. EDENORTE distribuye la energía eléctrica conforme a las estaciones climáticas, registrándose en el verano la mayor demanda, resultando en rangos que superan los 450 GWh para un total de clientes que sobrepasan los 1,245,390.

Rehabilitación y mantenimiento de redes y subestaciones

Tras la búsqueda constante de garantizar la calidad del servicio de energía eléctrica en toda la zona norte del país, Edenorte durante el 2022 ejecutó proyectos de inversión para la rehabilitación y el mantenimiento de las redes y las subestaciones, estos con fondos propios y con la contribución del OPEC para el Desarrollo Internacional (OFID, por sus siglas en ingles).

Con el financiamiento de fondos propios y una inversión que supera los 1,300 MMRD\$, logramos rehabilitar alrededor de 800 kilómetros de redes de mediana y baja tensión, instalamos más de 12,675 postes, más de 11,615 luminarias y más de 2,530 transformadores; normalizando unos 18,850 suministros.

Estos trabajos abarcan comunidades localizadas en las 14 provincias que integran la zona Norte del país, tanto en sus municipios cabecera, como en otras localidades integradas por amplios núcleos poblacionales.

En adición, gracias a los aportes de financiamiento otorgados por el Fondo OPEC para el Desarrollo Internacional (OFID, por sus siglas en inglés), ascendentes a los 22.7 millones de dólares, en el 2022 normalizamos unos 750 Kms de red MT/BT, beneficiando más de 32,190 clientes, esto en las provincias María Trinidad Sánchez, Espaillat, Santiago, Puerto Plata y Monseñor Nouel.

Para este mismo periodo y relacionado a los mantenimientos de las subestaciones, en los cinco sectores y con una inversión superior a los 81 millones de pesos, se llevaron a cabo más de 140 mantenimientos que obedecen a la sustitución de protecciones, pruebas de maniobras, completado de nivel de gas, pintura de bases y estructuras, entre otras acciones.

Gestión Cobranza

Durante el 2022 logramos cobrar unos RD\$36,863.07 MM por concepto de energía, alcanzando niveles promedios de cobros mensuales superiores a los RD\$3,070 MM. En el mes de agosto alcanzamos el mayor cobro total histórico, con 3,670.54 millones de pesos.

Reducción de Pérdidas de Energía

La reducción de las pérdidas vinculadas con la distribución de energía, como las relacionadas al uso indebido o hurto de la electricidad, fue uno de los objetivos estratégicos de la empresa en 2022. Para ello enfocamos nuestros esfuerzos en la rehabilitación de las redes, la normalización de los suministros, la eliminación de conexiones directas, las actualizaciones

de carga, la implementación de telemedición, macromediciones y el seguimiento al fraude.

Durante el 2022, logramos mantener niveles de facturación promedio mensuales de RD\$3,231.80 millones, logrando facturar para este periodo un total de RD\$38,781.55 MM. Dado lo anterior expuesto, las pérdidas acumuladas en términos porcentuales del 2022 fueron de 21.75%.

Ratio Recuperación Energía

En función a los resultados de la facturación y las cobranzas mencionados con anterioridad, los niveles de recuperación de energía acumulados del 2022 fueron de 74.37%.

Resumen Indicadores de Gestión

Indicador	Unidad	2022
Compra de Energía	GWh	5,132.85
Energía Facturada	GWh	4,016.23
Facturación de Energía	MMRD\$	38,781.55
Otros Conceptos Facturados	MMRD\$	648.35
Facturación Total	MMRD\$	39,429.89
Cobros de Energía	MMRD\$	36,863.07
Otros Conceptos Cobrados	MMRD\$	625.44
Cobros Totales	MMRD\$	37,488.51
Pérdidas de Energía	GWh	1,116.63
Pérdidas de Energía	%	21.75%
Cobranza	%	95.05%
CRI	%	74.37%
Abastecimiento de la Demanda	%	99.36%
Clientes Facturados	Cantidad	1,198,478

II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Marco filosófico institucional

Misión, Visión y Valores

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

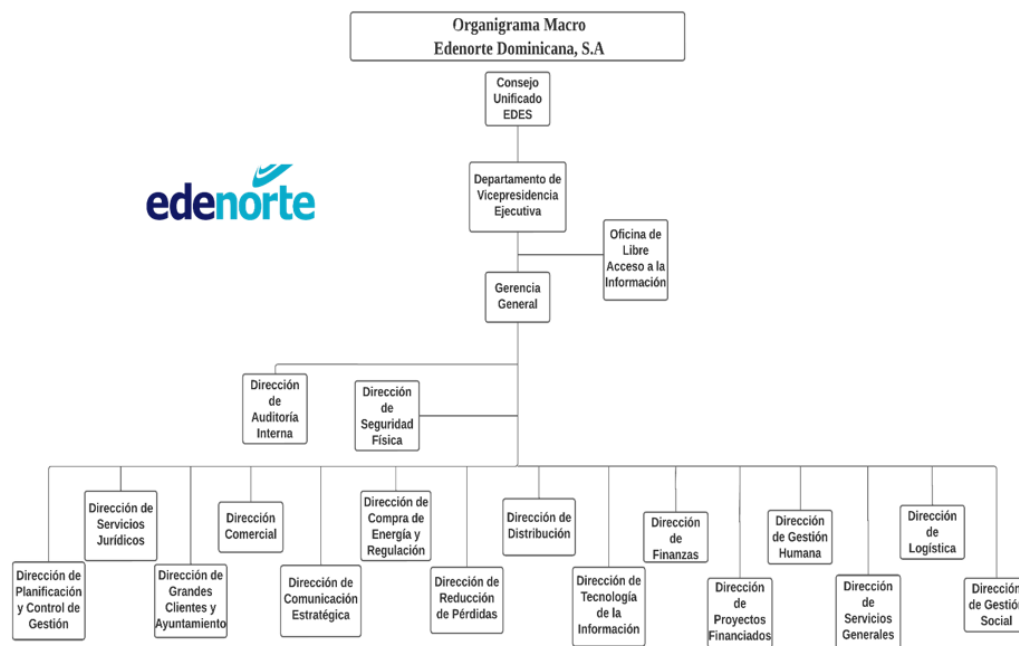
- Pasión por servir
- Integridad
- Trabajo en equipo
- Orientación a los resultados
- Responsabilidad

2.2 Base legal, estructura y planificación estratégica

Base legal

Razón Social	Tipo	Cantidad de Acciones
Comisión de Liquidación de la Corporación Dominicana De Empresas Eléctricas Estatales (CLICDEEE)	B	16,205,051
Fondo Patrimonial de Empresas Reformadas (FONPER)	A	16,198,344
Sub-Total: 2 Accionistas		32,403,395
Otros: 290 Accionistas		575,600
Total: 292 Accionistas		32,978,995

Estructura organizativa



Planificación estratégica institucional

Durante el 2022 Edenorte continuó trabajando en base a las directrices y estrategias establecidas en el Plan Estratégico correspondiente al período 2018-2020.

Los Planes Operativos estuvieron sustentados en la decisión de mejoras sostenidas e innovaciones emprendidas por el Consejo Unificado de las EDES(CUEDES) y en las propias decisiones tomadas al interior de EDENORTE. Los Objetivos Estratégicos y Estrategias establecidos para mejorar en forma significativa, sustentable e incrementar la gestión y resultados de Edenorte son:

Objetivo Estratégico	Estrategia
Reducir las pérdidas de energía	Asegurar la disminución del fraude eléctrico a través del marco regulatorio
	Garantizar la cobertura y blindaje de las redes
	Incrementar la cartera de clientes de manera rentable y sostenible en el tiempo
	Mejorar la eficiencia operativa a través del uso de las tecnologías de medición disponibles
Incrementar y eficientizar el cobro	Asegurar la calidad de la facturación
	Crear alianzas estratégicas con instituciones para fortalecer la gestión de pagos
	Incrementar el uso de canales de pago de bajo costo para la empresa y los clientes
Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía	Asegurar el desempeño óptimo de las redes a través del uso de herramientas tecnológicas
	Asegurar los controles necesarios en las operaciones de baja tensión
	Implementar planes de expansión de redes
	Garantizar la eficiencia de los mantenimientos correctivos y preventivos
	Asegurar la ejecución de los proyectos de ampliación de redes conforme a los estándares de calidad y expectativas de retorno esperados

Objetivo Estratégico	Estrategia
Eficientizar las operaciones de la empresa	Asegurar el cumplimiento del 100% de las prerrogativas contenidas en el marco regulatorio
	Asegurar el abastecimiento oportuno y de calidad de materiales y servicios
	Garantizar la calidad de la información para análisis y toma de decisiones
	Mejorar la capacidad de respuesta de los procesos claves por medio de herramientas y metodologías que garanticen su eficiencia y efectividad
	Optimizar los sistemas de control y seguimiento a la gestión
	Integrar los procesos productivos de la empresa a través del uso de plataformas tecnológicas que optimicen el funcionamiento de los mismos
Optimizar el sistema de gestión del talento humano	Alinear el plan de capacitación a los objetivos estratégicos de la organización
	Asegurar la satisfacción de los colaboradores
	Eficientizar el sistema de compensación y beneficios
	Fortalecer las relaciones laborales
	Garantizar la integridad física de los colaboradores
	Optimizar y mantener la gestión por competencias
Incrementar la calidad del servicio	Ampliar la segmentación del mercado
	Asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos en las normas de calidad vigentes
	Garantizar la fidelización de clientes residenciales y comerciales
	Garantizar la satisfacción del servicio externo e interno
	Optimizar la gestión del servicio a grandes clientes
Mejorar la imagen corporativa y la comunicación	Asegurar la difusión oportuna de las informaciones
	Crear acercamientos estratégicos con grupos de interés
	Garantizar el uso eficiente de los diferentes medios de comunicación
	Mejorar la percepción de la imagen de la empresa

Se realizaron numerosas acciones y/o proyectos que permitieron lograr en más de un 90% el cumplimiento de los objetivos estratégicos y estrategias declaradas. Siendo este porcentaje el nivel de cumplimiento particular del Plan Operativo de 2022.

Dentro de las actividades y/o proyectos que fueron ejecutados caben resaltar el plan de mantenimiento del sistema de distribución y subestaciones, minimizando los eventos de anomalías, el plan de adecuación de líneas, salvamento de transformadores, mantenimiento de alumbrado público, mejoramiento de las redes MT y BT y la ejecución objetiva de significativos polígonos.

III. RESULTADOS MISIONALES

3.1 Suministro de Energía

En el 2022, Edenorte inyectó 5,132.85 GWh, lo que ascendió a unos 907.08 MMUSD. Al comparar las compras promedio mensuales del 2022 con las del 2021 incrementamos 2.94%, esto al pasar de 415.54 GWh a 427.74 GWh.

Este resultado acumulado representa un 99.6% de los 5,154.60 GWh planificados.

El incremento en los niveles de entrega de energía que consecuentemente se tradujeron en el suministro oportuno de la energía demanda por clientes, fue reflejado en el porcentaje de abastecimiento del 2022, para un total de 99.36%.

3.2 Obras y mantenimientos de Redes de Distribución y Subestaciones

Con el objetivo de garantizar la operatividad de las redes y subestaciones de toda nuestra área de concesión, durante el 2022, con el financiamiento de fondos propios y una inversión que supera los 1,300 MMRD\$, logramos rehabilitar alrededor de 800 kilómetros de redes de mediana y baja tensión, instalamos más de 12,675 postes, más de 11,615 luminarias y más de 2,530 transformadores; normalizando unos 18,850 suministros. Estos trabajos abarcan comunidades localizadas en las 14 provincias que integran la zona Norte del país, tanto en sus municipios cabecera, como en otras localidades integradas por amplios núcleos poblacionales.

Entre las localidades beneficiadas podemos destacar: En el sector Santiago, las localidades Villa González, La Canela, Jacagua, Navarrete, Pedro García, Sabana Iglesia, Cien Fuegos, Las Charcas, Tamboril y San José de las Matas, con una inversión de 292.72 millones de pesos, más de 4,430 clientes beneficiados y 232.49 Kilómetros de redes MT y BT

rehabilitados; En el sector La Vega, las localidades Piedra Blanca, Villa Trina, Las Lagunas, Cayetano Germosén y San Víctor, con una inversión de 225.56 millones de pesos, más de 1,440 clientes beneficiados y 131.22 Kilómetros de redes MT y BT.

En este mismo sentido, en el sector Puerto Plata, fueron beneficiadas localidades como Imbert, Luperón, San Felipe, Altamira, Villa Montellano y Sabaneta de Yásica, con una inversión de 71.65 millones de pesos, 435 clientes favorecidos y 58.09 Km rehabilitados; En el sector San Francisco, las localidades Villa Tapia, Pimentel, La Loma, Tenares, Salcedo, Villa Rivas, Cabrera, Matancita, Cenoví y Castillo, para una inversión de 331.89 millones de pesos, más de 6,060 clientes beneficiados y 157.35 Km de redes MT y BT; En el sector Mao, fueron favorecidos Dajabón, Las Matas de Santa Cruz, Guayubín, Capotillo, entre otros, con una inversión de 386.35 millones de pesos, 6,470 clientes y 233.63 kilómetros de redes rehabilitados.

En adición, gracias a los aportes de financiamiento otorgados por el Fondo OPEC para el Desarrollo Internacional (OFID, por sus siglas en inglés), ascendentes a los 22.7 millones de dólares, al cierre del 2022 normalizamos más de 750 Kms de red MT/BT, beneficiando más de 32,190 clientes, esto en las provincias María Trinidad Sánchez, Espaillat, Santiago, Puerto Plata y Monseñor Nouel.

Para este mismo periodo y relacionado a los mantenimientos de las subestaciones, en los cinco sectores y con una inversión superior a los 81 millones de pesos, se llevaron a cabo más de 140 mantenimientos que obedecen a la sustitución de protecciones, pruebas de maniobras, completado de nivel de gas, pintura de bases y estructuras, entre otras acciones.

En el sector La Vega, fue repotenciada la Subestación de Jarabacoa con una inversión de 44 millones de pesos, recibiendo una adición de 6 MVA, al pasar 14 MVA a 20 MVA.

3.3 Acciones Reducción de Pérdidas

Durante el 2022 fueron realizadas importantes acciones, que conjuntamente con los proyectos de rehabilitación de redes, impactaron en la reducción de las pérdidas. Dentro de estas actividades caben ser resaltadas las indicadas a continuación:

- Normalización de 19,237 clientes.
- Eliminación de 44,066 conexiones directas.
- Actualización de carga a 13,665 clientes.

Estas acciones en su totalidad impactaron a 76,968 clientes.

En este mismo sentido para identificar y medir remotamente los sectores con mayor índice de pérdidas, fueron instalados 55,430 medidores tele-medidos y 22 macro mediciones. A continuación, la distribución de cada acción por sector:

Medidores Tele-medidos	Macromediciones
- Santiago: 16,990	- Santiago: 2
- Puerto Plata: 7,896	- La Vega: 8
- La Vega: 14,915	- San Francisco: 11
- San Francisco: 15,454	- Mao : 1
- Mao:895	

3.4 Calidad del Servicio

Un aspecto muy importante a resaltar es el comportamiento de disponibilidad del servicio eléctrico (ASAI %). En 2022 fue de alrededor 98.77%. Este resultado es fruto de un SAIDI y SAIFI promedio de 9.01 Hrs y 19.84 veces respectivamente.

Por su parte el tiempo medio de resolución (TMR) de los avisos por concepto de niveles de tensión, falta de energía, defectos/fallas entre otros, fue 2.6 Hrs.

3.5 Clientes

A continuación, se muestra el comportamiento de nuestros clientes según su naturaleza en el 2022 y estos comparados a su vez con el 2021.

- Clientes activos: 1,245,395 para un incremento de 37,899, equivalente a 3.14%.
- Clientes facturados: 1,198,478 para un incremento de 28,526, equivalente a 2.44%.
- Clientes cobrados: 1,027,520 para un incremento de 32,070, equivalente a 3.22%.
- Clientes Telemedidos: 522,519 para un incremento de 31,982, equivalente a 6.52%.

3.6 Facturación y Reducción de Pérdidas

Producto del crecimiento continuo de nuestra cartera de clientes facturados, los niveles de facturación reflejaron dicho incremento en unidades físicas (GWh) y monetarias (MMRD\$). Al cierre del 2022 fueron facturados 4,016.23 GWh, lo que a nivel monetario representa 38,781.55 MMRD\$.

En tal sentido, se puede observar un incremento de 121.45 GWh en comparación con el 2021, lo que representó un 3.12% de incremento total. A nivel monetario el incremento fue de 22.71%, esto para 8,806.77 millones de pesos adicionales.

Dados los resultados anteriores, las pérdidas acumuladas por energía fueron de 21.75%, lo que significa una reducción de 0.14% con relación al 2021, que ascendió a 21.89%.

3.7 Cobranzas

En el 2022 los ingresos por concepto de energía ascendieron a 36,863.07 MMRD\$, al comparar estos con el mismo periodo 2021, incrementamos en 7,996.14 MMRD\$, esto equivalente a un 27.70 %.

De la mano con este logro es oportuno mencionar el 83.9% de clientes cobrados del total de clientes facturados promedios mensuales.

3.8 Índice de Recuperación de Efectivo

Producto del incremento de la energía que logramos cobrar de la adquirida y distribuida en nuestra zona de concesión, para el 2022, el ratio de recuperación de efectivo fue de 74.37%.

IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

4.1.1 Ejecución presupuestaria

Al cierre del 2022, se obtuvo una ejecución presupuestaria de RD\$61,996.42 MM. Debajo el resultado por cada uno de los trimestres.

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE ENERO – MARZO		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA MMRD\$	EJECUCIÓN FÍSICA MMRD\$	SUBINDICADOR DE EFICACIA
Clientes de la zona Norte reciben abastecimiento de energía eléctrica Demandada	99 % de abastecimiento de demanda de energía eléctrica a clientes de la zona Norte	48,950,755,837.73	12,934,152,117.18	26%
Total, Meta Institucional por Programa		48,950,755,837.73	12,934,152,117.18	26%

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE ABRIL – JUNIO		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA MMRD\$	EJECUCIÓN FÍSICA MMRD\$	SUBINDICADOR DE EFICACIA
Clientes de la zona Norte reciben abastecimiento de energía eléctrica Demandada	99 % de abastecimiento de demanda de energía eléctrica a clientes de la zona Norte	48,950,755,837.73	13,462,609,482.53	28%
Total, Meta Institucional por Programa		48,950,755,837.73	13,462,609,482.53	28%

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE JULIO – SEPTIEMBRE		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA MMRD\$	EJECUCIÓN FÍSICA MMRD\$	SUBINDICADOR DE EFICACIA
Clientes de la zona Norte reciben abastecimiento de energía eléctrica Demandada	99 % de abastecimiento de demanda de energía eléctrica a clientes de la zona Norte	48,950,755,837.73	16,211,449,442.13	33%
Total, Meta Institucional por Programa		48,950,755,837.73	16,211,449,442.13	33%

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE OCTUBRE – DICIEMBRE		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA MMRD\$	EJECUCIÓN FÍSICA MMRD\$	SUBINDICADOR DE EFICACIA
Clientes de la zona Norte reciben abastecimiento de energía eléctrica Demandada	99 % de abastecimiento de demanda de energía eléctrica a clientes de la zona Norte	48,950,755,837.73	19,388,209,846.67	40%
Total, Meta Institucional por Programa		48,950,755,837.73	19,388,209,846.67	40%

4.1.2 Resultados de auditorías

Internas

En el 2022, fueron ejecutadas y emitidas un total de 69 auditorías internas. De estas 25 fueron especiales, es decir, fuera de Planes Operativos. Con la realización de las auditorías a nivel interno en general, se logró mejorar la implementación y la ejecución de los procesos auditados, así como la supervisión de estos.

Dentro de las auditorías estuvieron las realizadas a los siguientes procesos: inventario físico cierre de año 2021, resolución órdenes de servicio, proceso de abastecimiento, asignación y despacho de combustible, obras financiadas, proceso de compras y contrataciones, ejecución presupuestaria, dietas y viáticos, activos fijos, calibración de medidores, seguridad y vigilancia, equipos informáticos, proceso de pagos de cheques y transferencias y la liquidación de caja e IC05.

Externas

Durante el periodo enero - diciembre 2022, fueron ocupadas 6 auditorías externas, cuatro de estas realizadas por la empresa de auditores externos Ernst & Young y dos por la Cámara de Cuentas. A continuación, los detalles:

- Auditoría Financiera: la misma fue iniciada en noviembre 2021 y contó con un 100% de requerimientos entregados.
- Auditoria Impositiva: contó con 100% de requerimientos entregados.
- Auditoria Forense: computa un 100% de requerimientos entregados.
- Auditoria a Tecnología de la Información: fueron entregados los requerimientos en un 100%.
- Auditoria Cámara de Cuentas y Auditoría Especial Cámara de Cuentas: fueron entregados el 94% de los requerimientos para ambas auditorías.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

4.2.1 Reclutamiento y Selección

En Edenorte durante el 2022, reclutamos un total de 541 nuevos colaboradores.

Es importante señalar que, para la gestión del rendimiento de nuestros colaboradores, tenemos establecido el sistema de evaluación de desempeño. A través de este se realiza la evaluación de competencias de actitud que busca reforzar los comportamientos, que practicados en niveles de excelencia llevan a la empresa a obtener resultados exitosos en el logro de los objetivos estratégicos.

Esta evaluación se aplica a los colaboradores de nuevo ingreso, promovidos o transferidos antes del cumplimiento de los 90 días en sus funciones. En el 2022 se aplicaron un total de 768 evaluaciones.

4.2.2 Capacitación y Desarrollo

En el 2022 tuvimos un promedio de 20 cursos internos mensuales, llegando a 3,970 colaboradores y 20.5 horas promedio mensuales invertidas. Los mismos fueron direccionados para apoyar los objetivos estratégicos del negocio.

Particularmente en nuestro programa de inducción, el cual abarca todas las áreas y procesos de la empresa, fueron impartidos unos 55 talleres con 878 participantes y 1,458 horas ocupadas.

En apoyo a los colaboradores con estudios superiores en temas especializados y alineados a la carrera que llevan dentro de la organización, fueron impartidos 20 cursos especializados, beneficiado así unos 29 colaboradores, para una inversión de 1,241,889.72 pesos.

Adicional, tras el acuerdo firmado en mayo 2022 entre la universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) y Edenorte, a través del cual se tiene el compromiso de capacitar con cursos, talleres, diplomados y carreras de grado y posgrado al personal que por disposición de Edenorte sea enviado a la universidad, desde el mes de junio se dio inicio a la maestría en Mercado Eléctrico, donde 41 colaboradores están recibiendo los conocimientos que serán aplicables en su accionar dentro de la organización. Con este acuerdo cada colaborador que está cursando la maestría estará siendo beneficiado con una inversión de alrededor de 286,000 pesos.

4.2.3 Desarrollo Organizacional

Con miras a incrementar la satisfacción de nuestros colaboradores, durante el 2022, implementamos las acciones listadas a continuación, estas seguidas de la cantidad de colaboradores impactados:

- **Premiación Valoramos Tu Fidelidad:** es el reconocimiento de los años de servicio del personal, al cumplir 5, 10, 15 o 20 años en la empresa. 185 colaboradores reconocidos.
- **Bombillo Dorado:** con este reconocimiento, trimestralmente se reconoce a la Oficina Comercial con mejores índices de resultados. 36 colaboradores reconocidos.

Disponemos del plan de comunicación interna, a través del cual se comunica a todo el personal, informaciones relevantes sobre la organización y que impulsan el alineamiento estratégico del personal. A continuación, la cantidad de publicaciones realizadas durante 2022 por tipo de canal:

- **Página Intranet:** 150
- **Murales informativos:** 60

- Correo Comunicación a Empleados: 384
- Yammer: 80

4.2.4 Relaciones Laborales

En materia de coordinación y supervisión de todos los temas concernientes al manejo de relaciones laborales entre la empresa y sus colaboradores, debajo los logros más importantes para el 2022:

- Seguimiento al cumplimiento del Reglamento Interior de Trabajo, el cual está avalado por el Ministerio de Trabajo.
- Seguimiento al cumplimiento del Código de Ética.
- Atención personalizada a casos de salud, pensión por vejez, discapacidad y sobrevivencia.
- Un total de 13 empleadas fueron favorecidas con el beneficio de subsidio por lactancia que comprende el sistema nacional de Seguridad Social.
- Se favoreció con pensión por jubilación (Ministerio de Hacienda) a 3 empleados.
- El seguimiento a las licencias médicas por enfermedad común y maternidad se refleja en los créditos a favor de la empresa que la TSS ha otorgado; crédito maternidad RD\$3,664,737.08 y crédito por enfermedad común RD\$6,189,745.92 para un total recaudado de RD\$9,854,483.00

4.2.5 Seguridad y Salud Ocupacional

Durante el 2022 fueron efectuadas las siguientes acciones:

- 594 evaluaciones pre-empleo a candidatos de nuevo ingreso, para identificar las acciones preventivas a los riesgos inherentes a los diferentes puestos de trabajo.

- 139 certificaciones a colaboradores para conducir vehículos de la empresa, a los fines de asegurar su integridad física y la de terceros.
- 20 simulacros de evacuación realizados en los principales edificios de nuestra empresa, con el objeto de que los colaboradores estén en la capacidad de responder ante cualquier situación de emergencia que requiera abandonar las instalaciones y de esta manera preservar su integridad física.

4.2.6 Compensación y beneficios

La empresa otorga incentivos a todo el personal, bajo los parámetros de jornada extendida de labor, disponibilidad, por antigüedad, y por cobertura temporal.

Por otro lado, contamos con una amplia gama de beneficios marginales, tales como:

- Salud del trabajador: Seguro de vida, seguro médico complementario, apoyo psicológico, servicios de nutrición y acuerdos con centros de estudios médicos especializados.
- Facilidades Bancarias: alianzas estratégicas con bancos y cooperativas.
- Acuerdos con establecimientos comerciales: campamento de verano (Santiago), membresía de Price Smart, facilidades para adquirir marbetes y acuerdos para adquisición de celulares y tablets.

4.2.7 Control de Gestión

Como parte del control de la gestión humana, durante el 2022, fueron digitalizados más de 2,800 expedientes de empleados activos y más de 9,380 de inactivos.

Adicional fueron registradas más de 108,200 visitas al Autoservicio (SPN Web), de las cuales alrededor de 36,025 corresponden a consultas y solicitudes de las vacaciones. Solicitud que con anterioridad era completamente manual.

4.2.8 Desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional.

Durante el 2022, el promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional fue como sigue:

- Directores y Gerentes: 92.59%
- Supervisores y Mandos Medio: 91.92%
- Técnicos Administrativos: 90.32%

4.2.9 Hombres y mujeres por grupo ocupacional.

A continuación, la cantidad de hombres y mujeres por grupo ocupacional:

Hombres

- Directores y Gerentes: 87
- Supervisores y Mandos Medios: 657
- Técnicos Administrativos: 1,036

Mujeres

- Directores y Gerentes: 31
- Supervisores y Mandos Medios: 231
- Técnicos Administrativos: 711

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

A continuación, puntualizamos los resultados a diciembre 2022, relacionados a la producción del área jurídica:

- Fueron elaborados 450 contratos, estos por conceptos de adquisiciones y servicios, publicidad, alquiler de locales y estafetas de pagos, a colaboradores, entre otros.
- Hubo un total de 32 pliegos y 260 credenciales evaluados, relacionadas a procesos de compras (licitaciones, compras menores y comparaciones precio).
- Fueron notificadas 142 demandas, estas por temas de daños y perjuicios y laborales.
- Hubo 326 sentencias, de las cuales 69 fueron gananciosas y 257 perdidas.

Acuerdos y convenios

En el 2022 realizamos los siguientes acuerdos de colaboración y cooperación institucional, los cuales son de importante relevancia para la población y los colaboradores de la empresa según lo pactado:

- Edenorte Dominicana, S.A. y Universidad Autónoma De Santo Domingo (UASD): Edenorte se compromete a electrificar e iluminar todos los recintos, centros y sub-centros educativos ubicados dentro de la zona de concesión de Edenorte que requieran del servicio energético, mientras que la UASD se compromete a capacitar con cursos, talleres, diplomados y carreras de grado y posgrado al personal que por disposición de Edenorte sea enviado a la universidad. Dicho acuerdo tendrá una duración por tiempo indefinido.

- Corporación del Acueducto y Alcantarillado De Santiago (Coraasan) y Edenorte Dominicana, S.A.: ambas entidades se comprometen a cobrar ambos servicios en sus oficinas comerciales, fungiendo estos como medios de pagos sin fines de lucro con cero (0) pesos de comisiones. Los clientes podrán pagar sus facturas de agua y de electricidad en las oficinas de EDENORTE o de CORAASAN.
- Instituto Tecnológico México y Edenorte Dominicana, S.A.: Edenorte se compromete a brindar oportunidades de crecimiento y formación académica a través de pasantías a los estudiantes de dicho centro, velando por su aprendizaje óptimo dentro de la empresa.

4.4 Desempeño de la Tecnología

4.4.1 Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones

En el 2022, obtuvimos los siguientes avances:

- Desarrollo de un sistema de turnos propio: con el objetivo de ser autónomos y disminuir gastos, desarrollamos un sistema de turnos propio que cuenta con todas las funciones requeridas por la SIE para medir los tiempos de espera y atención de los clientes en las oficinas comerciales. Adicional con el mismo tendremos un ahorro de US\$6,975.00 al año.
- Acuerdos de Interoperabilidad: Desde la dirección de Tecnología de la Información fueron creadas las aplicaciones y conexiones técnicas para materializar el convenio interinstitucional Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) y la Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (Edenorte), que permitirá a los usuarios de sus servicios disponer de todas las facilidades para pagos de facturas en ambas entidades.
- Integración sistemas de ponches: se desarrolló un sistema que permite conectarse con los dos modelos de equipos de ponches de huellas digitales

disponibles (zkteco k30 y LONESTAR LS-836), y con este obtener un reporte unificado de los registros de entradas y salidas de los colaboradores.

- Sistema Distribución – Pérdidas: logramos la puesta en producción versión SGD 6.14.26.0., la depuración y organización de los reportes creados, mejoras en SGDYP, culminación de las pruebas unitarias de la aplicación SGS android y la migración de la base de datos del replicador.
- Actualización Sistema de Llamadas: adquirimos un IVR (respuesta de voz interactiva) más moderno. Comprende una tecnología de sistema telefónico automatizado que permitirá a las personas acceder a las informaciones a través de un sistema de respuesta de voz de mensajes pregrabados sin tener que hablar con agentes, así como utilizar las opciones del menú a través de la selección del teclado de tonos o el habla. Permitiendo también enrutar las llamadas a departamentos o especialistas específicos.

Adicional, en lo adelante se podrá programar llamadas telefónicas automáticas para recordar a los clientes las fechas de corte de su servicio, lo que evitará cortes innecesarios y consecuentemente la ejecución de pagos en su debida fecha.

- Contratación factura ecológica a largo plazo: Edenorte contrató por un año ininterrumpido al Suplidor H&H Solutions para el envío de las facturas vía correo electrónico.
- Digitalización de documentos: La Dirección Tecnología de la información en conjunto con el Departamento de Archivo y Mensajería digitalizó todos los documentos generados en la Gerencia de Contratos de la Dirección de Servicios Jurídicos, lo que permite tener en formato digital todos los contratos suscritos de la organización.

4.4.2 Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos

Edenorte con el objetivo de ofrecer a los ciudadanos clientes un servicio más ágil, haciendo uso de los sistemas digitales, estuvo trabajando en el programa burocracia cero, a través de la simplificación de trámites de sus procesos, con el apoyo de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el Ministerio de Administración Pública (MAP).

El servicio de aprobación de planos para los proyectos mayores a 10kva, es el primero para Ventanilla Única de la construcción, apegados a lo indicado en la resolución SIE-030-2015-MEMI sobre este tema. Dentro sus mayores beneficios está la remisión de forma digital de las documentaciones, las correcciones en los planos y las aprobaciones de estos, lo que se traduce en una reducción de tiempo para el cliente, ya que no tiene que desplazarse hacia una oficina de la empresa para su gestión.

4.4.3 Certificaciones obtenidas

Producto de la gestión realizada en Edenorte al seguimiento de las actividades de implementación de Gobierno Electrónico durante el 2022, en el mes de junio la empresa fue re-certificada en la Nortic A3:2014, Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano y en diciembre en la Nortic A4:2014, Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.

4.4.4 Desempeño de la mesa de servicio

El porcentaje promedio de nivel de servicio alcanzado en mesa de ayuda para el periodo enero – diciembre 2022, en función a los servicios prestados fue de alrededor 97.5%.

Soporte técnico en combinación con mesa de ayuda durante el periodo anteriormente mencionado, realizó e inició acciones dirigidas a mitigar riesgos en cuanto a la pérdida de datos, cambios de softwares, entre otras. Dentro de estas podemos resaltar:

- Implementación de un taller con estación de soldado para reparar monitores, desktop y terminales tontas que estén fuera de garantía.
- Migración del software de Help Desk habitual (KACE by Quest) hacia el Service Desk.
- Cambios/actualización del parque informático, con el objetivo de eliminar los equipos obsoletos. Fueron sustituidos más de 100 computadores.
- Reemplazo de las impresoras en el área de caja.
- Ejecución del inventario de los equipos informáticos.
- Cambio de relojes de ponche averiados.
- Aumento en la capacidad de almacenamiento de los NVRs (Cámaras de Seguridad y Vigilancia).
- Adquisición del servicio de mantenimiento para las contadoras de billetes y monedas.
- Cambio de discos duros hacia disco sólidos en los servidores Ncomputing utilizados en todas las oficinas comerciales.

4.4.5 Proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal

A continuación, la relación de capacitaciones realizadas durante el 2022 y que ocuparon el 65% de colaboradores de Tecnología de la Información, permitiendo a su vez a nivel macro el fortalecimiento y desarrollo de competencias:

- **Certificación CCNA:** logrando dotar de los medios y las competencias necesarias para mejorar el acceso a los equipos y aprender a configurar hardware y software de una red. También permitió conocer las actualizaciones de CISCO, lo que ha ayudado a desarrollar habilidades relacionadas con los fundamentos de red, el acceso a la red, la conectividad IP, los servicios IP, los fundamentos de seguridad, la automatización y la capacidad de programación de redes. Un total de 30 colaboradores fueron beneficiados.
- **Transformación Digital para la alta dirección:** enfocado en lograr una hoja de ruta bien definida para enfrentar el reto de la nueva realidad digital con un liderazgo transformador, capaz de desarrollar una visión clara del presente y del futuro del mercado empresarial, y afrontar los retos del ecosistema digital actual en un espacio académico donde el participante vivió la experiencia del proceso de transformación cultural, la importancia de la excelencia en la gestión del cambio, y la implementación de herramientas que permiten acceder a la dimensión digital. Contamos 1 colaborador capacitado.
- **Hacker Ético:** a través de este se identificaron las posibles brechas en la seguridad informática, obteniendo las credenciales adecuadas y la autorización para poder llevar a cabo ataques maliciosos controlados y supervisados encaminados a identificar vulnerabilidades. Contamos 2 colaboradores capacitados.
- **Maestría Mercado Eléctrico:** enfocada en el estudio de las diferentes variables que definen el mercado eléctrico en República Dominicana para la toma de decisiones, tomando en cuenta la generación, la distribución y la comercialización. Contamos con 3 colaboradores cursando la misma.

4.4.6 Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge).

Al cierre de diciembre 2022, Edenorte cuenta con una puntuación de 92.88, lo que hace que su color sea verde. Ocupando así la posición #19 dentro del ranking de las empresas, esto de un total de 326 instituciones que conforman el estado dominicano.

4.5 Desempeño del Área Comunicaciones

Edenorte tras la mejora continua de la imagen institucional, así como mantener una comunicación estrecha y firme con nuestros diferentes grupos de interés que permita lograr confianza, receptividad de las informaciones que difundimos y apoyo en la extensión de estas, a diciembre 2022 fueron realizadas múltiples acciones haciendo uso de nuestros principales pilares (prensa, redes sociales y comunicación interna). A continuación, resaltamos los principales logros:

- 8 encuentros con periodistas, dueños de medios y principales autoridades de las provincias Santiago, Puerto Plata, Dajabón, Santiago Rodríguez, Mao y Montecristi. Estos con el fin de presentar las obras realizadas y las pautadas en el futuro, y adicional responder inquietudes.
- 61 actividades de inicio e inauguración de proyectos de iluminación, electrificación, adecuación y rehabilitación de redes. Para algunas de estas nos acompañó el excelentísimo presidente de la república. Lic. Luis Abinader.
- Envío de 45 documentos de prensa. Los cuales a su vez fueron reproducidos 999 veces a través de medios escritos y digitales, obteniendo un ahorro en publicidad por concepto de Free Press (Publicaciones de informaciones en medios no contratados) por un monto de RD\$8,150,351.68 MM

- 244 resúmenes de noticias divulgados por comunicación interna.
- Identificación de 2,152 publicaciones a través de los monitoreo diarios de los diferentes de medios, de las cuales 1,038 publicaciones fueron positivas, 870 informativas y 244 negativas.

Con relación a las campañas, durante el 2022 fueron realizadas 6 a través de las redes sociales. Debajo los detalles:

- Campaña difusión Logros Edenorte 2021: creada con el objetivo de dar a conocer a nuestros diferentes grupos de interés los avances obtenidos por la empresa en materia de servicios y gestión durante el año 2021.

Esta campaña tuvo una duración de 2 semanas, obteniendo los resultados promedios diarios mostrados a continuación por cada red social:

- Instagram: 4,524 seguidores alcanzados, 335 no seguidores alcanzados, 58 me gusta, 12 comentarios y 16 veces compartida.
- Facebook: 3,023 cuentas alcanzadas, 25 reacciones, 4 comentarios y 8 veces compartida.
- Twitter: 953 cuentas alcanzadas y 2 me gusta.

- Campaña Semana Santa 2022: diseñada con el propósito de concientizar a nuestros usuarios sobre la importancia de la prudencia en las festividades de Semana Santa, las medidas de precaución a tomar y los tips de ahorros de energía.

Esta campaña tuvo una duración de 1 semana, obteniendo los resultados promedios diarios mostrados a continuación por cada red social:

- Instagram: 2,191 seguidores alcanzados, 387 no seguidores alcanzados, 65 me gusta, 3 comentarios y 4 veces compartida.

- Facebook: 1,204 cuentas alcanzadas, 8 reacciones y 3 veces compartida.
- Twitter: 338 cuentas alcanzadas, 3 me gusta y 1 retweets.
- YouTube: 88 visualizaciones.
- Campaña Energía con Eficiencia: diseñada con el propósito de concientizar a nuestros usuarios sobre la importancia del buen uso de la energía eléctrica.

Esta campaña estuvo presente durante el periodo julio-septiembre para educar durante el verano, y fue retomada en noviembre-diciembre por la época navideña. Obteniendo los resultados promedios diarios mostrados a continuación:

- Instagram: 4,721 seguidores alcanzados, 1,704 no seguidores alcanzados, 45 me gusta, 9 comentarios y 8 veces compartida.
- Facebook: 3,615 seguidores alcanzados y 15 me gusta.
- Twitter: 322 cuentas alcanzadas, 2 me gusta y 1 retweets.
- Campaña Indicadores de Gestión: creada con el objetivo de dar a conocer a nuestros usuarios los resultados de la empresa en materia de calidad de servicio y rehabilitación de redes para el periodo 2021 - 2022.

Esta campaña estuvo presente un día el mes de agosto. Obteniendo los resultados promedios por publicación mostrados a continuación:

- Instagram: 3,092 seguidores alcanzados, 229 no seguidores alcanzados, 40 me gusta, 4 comentarios y 2 veces compartida.
- Campaña Edenorte es el Cibao: organizada para dar a conocer a nuestros clientes y seguidores las diferentes provincias en las que como empresa damos servicio, sus características particulares y personajes simbólicos.

La campaña estuvo en las redes a finales agosto e inicios de septiembre. Obteniendo los resultados promedios diarios mostrados a continuación:

- Instagram: 3,582 seguidores alcanzados, 719 no seguidores alcanzados, 74 me gusta, 7 comentarios y 8 veces compartida.
- Twitter: 514 cuentas alcanzadas, 6 me gusta y 1 retweets.
- Campaña Cerca de ti: diseñada para dar a conocer a nuestros clientes y seguidores las estafetas disponibles para la realización de los pagos por servicios de energía.

La campaña estuvo en las redes durante 3 días. Obteniendo los resultados promedios diarios mostrados a continuación:

- Instagram: 1,888 cuentas alcanzadas, 13 me gusta y 2 comentarios.
- Facebook: 1,750 seguidores alcanzados y 7 me gusta.
- Twitter: 326 cuentas alcanzadas y 3 me gusta.

Al cierre 2022, nuestra presencia en las redes sociales fue: Instagram con más de 54,300 seguidores, Twitter, con alrededor de 21,070, Facebook, con más de 28,150 y YouTube, superior a los 1,050.

Como beneficios para la sociedad, se dio continuidad a la campaña “Un juguete por una sonrisa”, la cual fue iniciada en diciembre 2021, y a inicios de enero 2022 fueron agasajados 120 niños de escasos recursos de la comunidad de Hoya del Caimito, Santiago.

En este mismo sentido, otra labor social realizada, fue la unión de nuestro voluntariado Manos que Iluminan a Jompéame, esta con el objetivo de mejorar la calidad de vida de Ana, una madre víctima de violencia de género. Con la motivación empresarial realizada para obtener donaciones, se recolectaron 226 insumos de alimentos y 30 de utensilios del hogar.

La ejecución presupuestaria de las inversiones en comunicación y publicidad durante este periodo fue de RD\$38,913,102.49, lo equivalente a un 66% del presupuesto total asignado.

4.6 Desempeño del Sistema de Planificación Institucional

Para el 2022 contamos con el establecimiento de los planes operativos, los cuales contaron con un seguimiento dinámico de evaluación mensual, donde a cada actividad o proyecto citado le fue revisado su porcentaje de cumplimiento en función a los objetivos propuestos. En este sentido, el resultado acumulado del 2022 supera el 90%.

Los planes operativos a su vez, tienen como parte fundamental la planificación y ejecución presupuestaria, la cual fue monitoreada y controlada mediante las partidas presupuestales asignadas a cada área. Para su optimización, desde la unidad de presupuesto se llevaron a cabo los correspondientes análisis, los cuales fueron realizados 100 % a cada cuenta presupuestal operativa, de personal y de inversión.

También es importante resaltar el oportuno seguimiento que fue dado a la gestión, a través del control de los indicadores de resultados que comprenden el ciclo completo del negocio. Para dichos fines, al cierre 2022 realizamos oportunamente y al 100% la relación de informes y reportes preestablecidos que permiten a la gerencia general, Consejo Unificado de las EDEs, y las diferentes áreas de la empresa la toma oportuna de decisiones.

En otro orden, Edenorte ha dado continuidad a la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF). En la última revisión del estado del sistema de calidad durante el periodo enero – diciembre 2022, podemos resaltar las siguientes buenas practicas:

- En beneficio de la prevención del comportamiento no ético y en cumplimiento de lo indicado por la DIGEIG, en el mes de mayo fue elegido el Comité Institucional de Ética e Integridad de Edenorte.

En el mes de octubre fue juramentado el mismo. En este mismo sentido se han impartido capacitaciones relacionadas.

- Creación de acuerdos o alianzas (UASD, CORAASAN, Instituto Tecnológico México) con otras instituciones para el beneficio del ciudadano cliente y los colaboradores, así como eficientizar los recursos actuales.
- En la búsqueda de implementar un sistema eficiente de gestión del cambio, Edenorte realizó un benchmarking con la empresa EGHAINA para identificar buenas prácticas en la implementación de la Norma Nordom 775 sobre el Sistema de Gestión para la Igualdad de Género. También fue realizado en el mes de octubre un benchmarking con la empresa Edesur para la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- Edenorte participó en un panel sobre Los Sistemas de Calidad en las Instituciones Públicas, celebrada en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), la misma fue organizada por la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (Coraasan) para la semana de la calidad en el mes de noviembre.
- Para mantenernos informados y actualizados con los diferentes temas de interés, participamos en 5 intercambios de conocimientos:
 - Conferencia Integración del RAI (Responsable Acceso Información) con la DIGEIG.
 - Conferencia acerca de la socialización de las Normas Iso 31000, 31001 y 37000.
 - Conferencia acerca de la elaboración del plan de trabajo para la comisión de integridad en el Ministerio de Obras Públicas.
 - Conferencia acerca de la conformación de la comisión de integridad.

- Intercambio con las distribuidoras EDEESTE y EDESUR con el objetivo de socializar acerca del seguimiento del área de Gestión Social de las mismas.
- En busca de elevar a la excelencia la calidad de nuestros servicios, se realizaron capacitaciones con áreas específicas de servicios, tales como: representantes de Servicios y brigadas.
- Se realizaron charlas sobre la concientización y prevención de la violencia de género, así como también campañas de los 16 días de activismo contra la violencia hacia la mujer. Dentro de las charlas podemos citar: El rol del hombre en la sociedad moderna, buen trato hacia la mujer, y nuevas masculinidades.
- Fue actualizada la norma para el Control de Asistencia de los Colaboradores en donde se amplió el beneficio por concepto de muerte de un familiar directo (padres, abuelo, hijo y pareja).
- Para mejorar la información en la comunicación dentro de la institución se actualizó el Manual de Comunicación a Empleados dando especial énfasis en que esta fluya tanto de manera horizontal como transversal.
- Para garantizar que los colaboradores cuenten con las competencias requeridas para la posición, se realizaron 768 Evaluaciones de Desempeño por concepto de contratación o movimiento de personal.
- En búsqueda de la prevención de riesgos para la salud y de accidentes se impartieron 37 charlas sobre el manejo del estrés, enfermedades virales, cuidado de la salud emocional y pausas activas.
- Para los proyectos que son patrocinados por los organismos multilaterales, se capacitaron a los usuarios en el uso eficiente y seguro de la energía.

- Con el objetivo de orientar a nuestros colaboradores en caso de siniestros se realizaron 20 simulacros.
- Para permitir una conciliación entre la vida laboral y personal de nuestros colaboradores se ofrecieron días libres, gratificaciones y facilidades para adquisiciones.
- Para medir el cumplimiento de los procesos indicados en la documentación, se realizaron 69 auditorías de procesos, por parte de la Dirección de Auditoría Interna en donde se analizaron los procesos, así como los riesgos identificados y su posible mitigación.
- Para facilitar el acceso a servicios que son de fácil gestión (consulta de balances, autorización de factura ecológica, re-impresión de factura), se implementó un piloto en la oficina principal del sector Santiago con una cabina digital que no requiere la atención de un representante de servicios.

Adicional, en busca de la innovación, la mejora continua, la implementación de mejores prácticas y el fortalecimiento en general de la organización, durante este periodo de gestión fueron realizadas múltiples acciones, entre las que es oportuno acentuar:

- La documentación de 31 instrumentos (normas, manuales, procedimientos, instructivos y guías), para disponer del sistema documental renovado y mantener actualizados los procesos y que los colaboradores puedan realizar sus actividades apegados a los objetivos organizacionales.
- La implementación del programa Soy Calidad, que promueve una cultura de calidad alineada al ciclo de mejora continua. Con este programa impactamos a un total de 125 colaboradores.
- La recertificación de la Carta Compromiso a los Ciudadanos Clientes de Edenorte, obteniendo un 97% de cumplimiento.

- El proyecto en desarrollo de la mano con Gestión Humana para la creación y aplicación de políticas que sirvan para reducir la brecha de género en la institución.
- La implementación del servicio de aprobación de planos por medio del portal de Ventanilla Única.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Carta Compromiso

Durante el primer semestre 2022, Edenorte fue recertificada en la Carta Compromiso a los Ciudadanos Clientes, obteniendo un 97% de cumplimiento.

Encuestas de satisfacción a nivel interno y externo

Con el propósito de brindar atención de calidad a nuestros clientes y que sus valoraciones muestren evidencias de ello, a través de los buzones de sugerencias que disponemos en las oficinas comerciales, evaluamos sus impresiones. En estas evaluaciones los clientes calificaron el tiempo de espera para ser atendidos, los niveles de conocimientos, la cortesía y la claridad de los representantes, así como las condiciones de las oficinas. De un universo de 4,113 boletas evaluadas a diciembre 2022, un 81% calificó el servicio recibido como excelente, un 15% como bueno y el 4% restante lo calificó entre regular y malo.

Tras el mismo objetivo, fue realizada la encuesta de satisfacción al servicio de solicitud de nuevos contratos 2022. En la misma fueron evaluados el tiempo de atención del representante, el manejo de la información del servicio, el tiempo en que fue conectado el servicio de energía, la cortesía del representante, entre otros aspectos. De un universo de 379 clientes encuestados el nivel de satisfacción fue: 83.6% muy satisfecho y satisfecho, el 8.7% neutro y el 7.7% restante insatisfecho y muy insatisfecho.

También fue realizada la encuesta de satisfacción de servicio en oficinas móviles. En esta fueron evaluados el tiempo de atención, el nivel de conocimiento, el respeto, la amabilidad y la cortesía de los representantes,

la calidad y precisión de las informaciones suministradas, y la limpieza e imagen de la oficina móvil. De un universo de 266 clientes encuestados el 69.17% calificó el servicio como excelente, el 27.44% bueno, el 2.26% regular y el 1.13% malo.

5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

A continuación, se presenta el resumen de las solicitudes recibidas en nuestra Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) correspondientes al periodo enero-diciembre 2022:

- Recibidas: 93
- Respondidas: 90
- En proceso: 2
- Desestimadas por el solicitante/declinada: 1 (declinada a Edesur).

Del total respondidas, 76 (84%) fueron atendidas en plazo y a las 14 (16%) restantes se les solicitó prórroga para su respuesta, posteriormente cumpliendo con el plazo otorgado.

En este mismo sentido, debajo el evolutivo de las calificaciones de las evaluaciones mensuales al portal de transparencia, de acuerdo a la Ley 200-04 disponibles hasta diciembre 2022:

- | | |
|-----------------|--------------------|
| • Enero: 88.7 | • Junio:83.25 |
| • Febrero: 86.7 | • Julio: 86 |
| • Marzo: 88.5 | • Agosto: 77 |
| • Abril: 88 | • Septiembre:75.25 |
| • Mayo: 86.25 | • Octubre: 75.11 |

5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante el periodo enero - diciembre 2022 a través del sistema de atención ciudadana 311 se registraron 70 casos. De estos 45 por quejas, 23 por reclamaciones y 2 por denuncias.

Del total recibido, 67 fueron cerradas y 3 declinadas.

De las cerradas, 47 fueron resultas dentro plazo y 20 fuera de plazo.

VI. PROYECCIONES 2023

Indicador	Unidad	2023
Compra de Energía	GWh	5,364.67
Energía Facturada	GWh	4,251.26
Facturación de Energía	MMRD\$	41,253.22
Otros Conceptos Facturados	MMRD\$	648.35
Facturación Total	MMRD\$	41,901.57
Cobros de Energía	MMRD\$	39,603.09
Otros Conceptos Cobrados	MMRD\$	625.44
Cobros Totales	MMRD\$	40,228.53
Pérdidas de Energía	GWh	1,113.41
Pérdidas de Energía	%	20.75%
Cobranza	%	96.00%
CRI	%	76.08%
Abastecimiento de la Demanda	%	99.00%