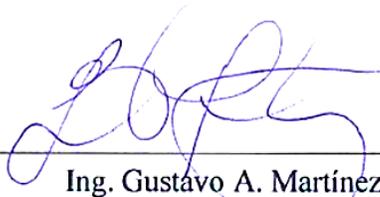


INFORME EJECUCIÓN

PLAN
OPERATIVO
ANUAL
2022


edenorte

INFORME EJECUCIÓN POA CIERRE 2022



Ing. Gustavo A. Martínez M.

Director de Planificación y Control de Gestión



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA).....	4
3.	MODELO DE ESTRUCTURA DE EDENORTE	5
4.	RESUMEN RESULTADOS CIERRE 2022	6
5.	ANÁLISIS COMPARATIVO DE RESULTADOS POA AL CIERRE 2022.....	7
6.	RESUMEN CUMPLIMIENTO INDICADORES 2022.....	9
7.	ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS INDICADORES AL CIERRE 2022.....	11
7.1.	Resultados Dirección Comercial.....	13
7.2.	Resultados Distribución	14
7.3.	Resultados Reducción de Pérdidas	15
7.4.	Resultados Grandes Clientes y Ayuntamiento.....	17
7.5.	Resultados Proyectos Financiados.....	19
7.6.	Resultados Servicios Generales	20
7.7.	Resultados Gestión Social	21
7.8.	Resultados Logística	22
7.9.	Resultados Finanzas	23
7.10.	Resultados Tecnología de la Información	24
7.11.	Resultados Compra de Energía y Regulación.....	25
7.12.	Resultados Planificación y Control de Gestión.....	26
7.13.	Resultados Comunicación Estratégica	27
7.14.	Resultados Servicios Jurídicos.....	28
7.15.	Resultados Oficina Acceso a la Información	29
7.16.	Resultados Gestión Humana.....	30
7.17.	Resultados Seguridad Física	31
7.18.	Resultados Auditoría Interna	32
8.	CONCLUSIÓN	34

1. 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 cierre del año 2022, así como los logros fundamentados en los objetivos estratégicos de la institución.

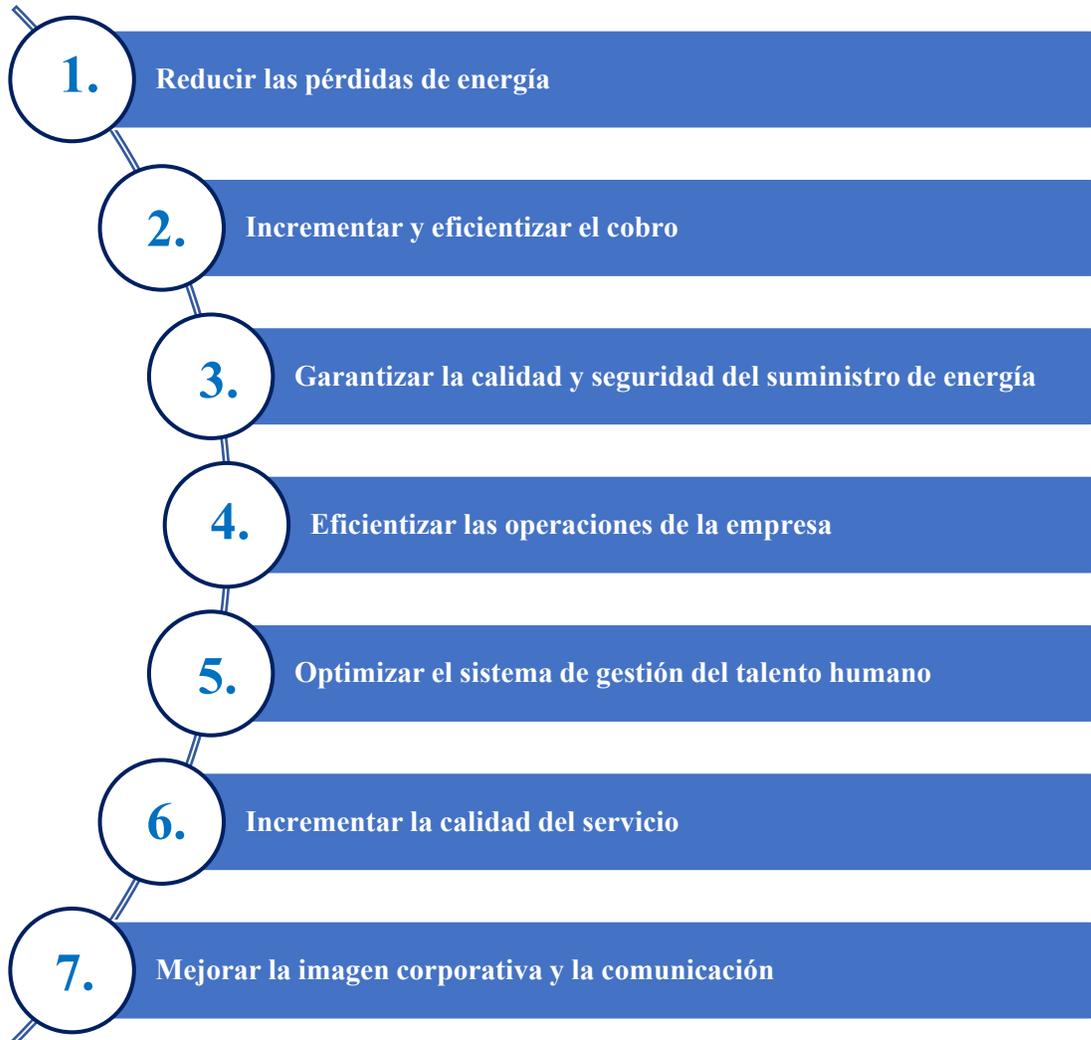
Este documento está estructurado en cuatro partes: marco estratégico institucional, resultados de seguimiento a la ejecución POA 2022 por áreas, análisis del periodo reportado y los gráficos o figuras con los resultados por dirección.

Los resultados reflejados para el cierre de año fueron recopilados tomando en consideración las ejecuciones realizadas por las diferentes áreas de la Institución, clasificadas en áreas operativas, estratégicas, de apoyo y control.

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:



3. MODELO DE ESTRUCTURA DE EDENORTE

El modelo de estructura de Edenorte está basado en procesos, divididos en cuatro rubros:

- ❖ **Procesos Estratégicos:** Unidades que enfocan estrategias para el desarrollo de los negocios y razón de ser de la empresa, a partir de lo cual el resto de la empresa se mueve.
- ❖ **Procesos Operativos:** Unidades que enfocan estrategias que apoyan directamente a la razón de ser de la empresa, el negocio.
- ❖ **Procesos Administrativos:** Unidades que enfocan estrategias que apoyan indirectamente el negocio.
- ❖ **Procesos de Control:** dentro del proceso administrativo, son las unidades que permite evaluar y medir la efectividad del plan ejecutado.

Los resultados de las ejecuciones de los Planes Operativos de las diferentes direcciones de Edenorte están clasificadas de la siguiente manera:

Áreas Operativas	Áreas Apoyo	Áreas Estratégicas	Áreas de Control
<ul style="list-style-type: none"> • Comercial • Distribución • Reducción de Pérdidas • Grandes Clientes y Ayuntamientos • Proyectos Financiados 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Generales • Gestión Social • Logística • Finanzas • Tecnología de la Información • Compra de Energía y Regulación 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación Y Control De Gestión • Comunicación Estratégica • Servicios Jurídicos • Gestión Humana • Oficina de Libre Acceso a la Información 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad Física • Auditoría Interna

4. RESUMEN RESULTADOS CIERRE 2022

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

Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte

Resultados Seguimiento Plan Operativo Anual 2022.

Resultados Ejecución POA 2022		
Áreas	Cumplimiento	
Dirección Compra de Energía y Regulación	99.31%	
Dirección Comercial	74.94%	
Dirección Distribución	84.04%	
Dirección Finanzas	90.34%	
Dirección Gestión Humana	95.75%	
Dirección Logística	94.71%	
Dirección Planificación y Control de Gestión	94.80%	
Dirección Proyectos Financiados	96.08%	
Dirección Reducción de Pérdidas	83.70%	
Dirección Servicios Jurídicos	99.92%	
Dirección Seguridad Física	99.45%	
Dirección Tecnología de la Información	91.87%	
Dirección Comunicación Estratégica	89.77%	
Dirección Auditoría Interna	86.85%	
Oficina Libre Acceso a la Información	97.98%	
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	87.12%	
Dirección Gestión Social	97.11%	
Dirección Servicios Generales	89.85%	
Promedio General Edenorte	91.87%	

LEYENDA POA
100% - 90% = Verde
70% - 89% = Amarillo
69% - 0% = Rojo

5. ANÁLISIS COMPARATIVO DE RESULTADOS POA AL CIERRE 2022.

A continuación, se presenta el análisis comparativo de los resultados del POA al cierre del año 2022, así como la comparación del tercer trimestre vs el cuarto trimestre del año.

El promedio general del nivel de cumplimiento POA durante el T3 fue de un **92.46%**, mientras que en el T4 es de un **90.24%**, lo cual refleja una reducción de un **1.47%**.

Área	T1	T2	T3	T4	% Variación	Tendencia
Dirección Servicios Jurídicos	100.00%	100.00%	98.94%	99.71%	0.76%	↑
Dirección Gestión Social	97.53%	97.07%	96.94%	98.19%	1.26%	↑
Dirección Finanzas	80.43%	91.02%	93.22%	98.03%	4.81%	↑
Dirección Seguridad Física	100.00%	100.00%	98.94%	97.80%	-1.15%	↓
Dirección Compra de Energía y Regulación	100.00%	100.00%	99.47%	97.75%	-1.72%	↓
Dirección Auditoría Interna	70.66%	87.38%	94.66%	97.04%	2.38%	↑
Dirección Planificación y Control de Gestión	100.00%	98.09%	94.47%	96.06%	1.59%	↑
Dirección Gestión Humana	96.33%	95.14%	95.83%	95.70%	-0.13%	↓
Dirección Proyectos Financiados	96.54%	96.55%	96.43%	95.69%	-0.74%	↓
Oficina Libre Acceso a la Información	100.00%	100.00%	97.48%	94.44%	-3.04%	↓
Dirección Logística	92.05%	96.94%	94.85%	89.99%	-4.86%	↓
Dirección Tecnología de la Información	91.47%	96.54%	93.24%	86.23%	-7.01%	↓
Dirección Distribución	80.96%	85.39%	84.40%	85.40%	1.00%	↑
Dirección Servicios Generales	100.00%	94.84%	88.86%	81.61%	-7.26%	↓
Dirección Comunicación Estratégica	99.65%	94.75%	82.24%	80.24%	-2.00%	↓
Dirección Reducción de Pérdidas	84.71%	87.59%	82.76%	79.74%	-3.02%	↓
Dirección Comercial	70.66%	76.32%	76.07%	76.70%	0.63%	↑
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	83.63%	92.61%	95.45%	74.06%	-21.39%	↓
Promedio General	91.37%	93.90%	92.46%	90.24%	-1.09%	↓

La siguiente tabla muestra una comparación de la ejecución del POA 2021 VS 2022.

Área	2021	2022	% Variación	Tendencia
Dirección Servicios Jurídicos	98.67%	99.92%	1.25%	↑
Dirección Gestión Social	95.71%	97.11%	1.40%	↑
Dirección Finanzas	91.77%	90.34%	-1.43%	↓
Dirección Seguridad Física	90.84%	99.45%	8.61%	↑
Dirección Compra de Energía y Regulación	99.79%	99.31%	-0.48%	↓
Dirección Auditoría Interna	91.96%	86.85%	-5.11%	↓
Dirección Planificación y Control de Gestión	94.12%	94.80%	0.68%	↑
Dirección Gestión Humana	94.14%	95.75%	1.61%	↑
Dirección Proyectos Financiados	94.83%	96.08%	1.25%	↑
Oficina Libre Acceso a la Información	87.41%	97.98%	10.57%	↑
Dirección Logística	82.66%	94.71%	12.05%	↑
Dirección Tecnología de la Información	79.45%	91.87%	12.42%	↑
Dirección Distribución	84.82%	84.04%	-0.78%	↓
Dirección Servicios Generales	95.17%	89.85%	-5.32%	↓
Dirección Comunicación Estratégica	91.24%	89.77%	-1.47%	↓
Dirección Reducción de Pérdidas	92.20%	83.70%	-8.50%	↓
Dirección Comercial	71.92%	74.94%	3.02%	↑
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	97.37%	87.12%	-10.25%	↓
Promedio General	90.78%	91.87%	1.08%	↑

6. RESUMEN CUMPLIMIENTO INDICADORES 2022

Indicadores de Resultados 2022		
Áreas	Cumplimiento	
Oficina Libre Acceso a la Información	100.00%	
Dirección Servicios Jurídicos	99.90%	
Dirección Tecnología de la Información	99.00%	
Dirección Servicios Generales	98.70%	
Dirección Auditoría Interna	97.91%	
Dirección Gestión Humana	97.63%	
Dirección Planificación y Control de Gestión	97.39%	
Dirección Logística	96.40%	
Dirección Seguridad Física	95.70%	
Dirección Compra de Energía y Regulación	94.19%	
Dirección Reducción de Pérdidas	93.36%	
Dirección Finanzas	93.11%	
Dirección Proyectos Financiados	91.11%	
Dirección Comercial	88.78%	
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	88.06%	
Dirección Gestión Social	87.78%	
Dirección Comunicación Estratégica	87.62%	
Dirección Distribución	80.56%	
Promedio General	93.73%	

En el siguiente recuadro, se presenta el resumen del cumplimiento de los indicadores de resultados al finalizar el año 2022.

Actualmente la representación en color rojo para áreas mostradas es debido a que no cumplieron con el objetivo establecido, entre estos se encuentran:

Áreas	Indicador
Dirección Compra de Energía y Regulación	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento en el cumplimiento y normas regulatorias de los procesos comerciales
Dirección Reducción de Pérdidas	<ul style="list-style-type: none"> • % Pérdidas de Energía • % Energía Cobrada
Dirección Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> • Reportería a tiempo • Calidad de reportería a tiempo
Dirección Proyectos Financiados	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el Cierre de proyectos con niveles de pérdidas menor o igual al 10% • Mantener un CRI mayor o igual a un 85% durante el proceso de evaluación ex post.
Dirección Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de Servicio
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	<ul style="list-style-type: none"> • % Pérdidas de Energía • Calidad del Servicio SAIFI (CTO. A)
Dirección Gestión Social	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de Servicio
Dirección Comunicación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar volumen transaccional (Estafetas y Canales alternos digitales)
Dirección Distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de proceso de interconexión. • TMR • Calidad del Servicio SAIFI (CTO. A)

LEYENDA INDICADORES
100% = Verde
95% - 99.9% = Amarillo
94.9% - 0% = Rojo

7. ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS INDICADORES AL CIERRE 2022

A continuación, se presenta el análisis comparativo de los indicadores de resultados a finales del año 2022.

Área	T1	T2	T3	T4	% Variación	Tendencia
Oficina Libre Acceso a la Información	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	▬
Dirección Planificación y Control de Gestión	89.63%	100.00%	99.76%	100.00%	0.24%	↑
Dirección Finanzas	77.78%	100.00%	92.33%	100.00%	7.67%	↑
Dirección Seguridad Física	83.33%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	▬
Dirección Gestión Humana	96.08%	94.45%	100.00%	100.00%	0.00%	▬
Dirección Compra de Energía y Regulación	91.34%	91.27%	82.43%	100.00%	17.57%	↑
Dirección Servicios Jurídicos	100.00%	100.00%	100.00%	99.61%	-0.39%	↓
Dirección Tecnología de la Información	99.85%	99.99%	99.76%	99.23%	-0.53%	↓
Dirección Auditoría Interna	0.00%	0.00%	0.00%	97.91%		▬
Dirección Servicios Generales	100.00%	100.00%	91.95%	97.47%	5.52%	↑
Dirección Logística	99.85%	99.99%	97.54%	89.53%	-8.01%	↓
Dirección Reducción de Pérdidas	98.32%	95.68%	88.04%	87.96%	-0.08%	↓
Dirección Proyectos Financiados	99.72%	90.71%	99.81%	86.44%	-13.37%	↓
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	93.74%	90.12%	76.41%	84.60%	8.19%	↑
Dirección Comunicación Estratégica	91.34%	98.54%	67.06%	84.15%	17.09%	↑
Dirección Comercial	96.63%	95.79%	76.01%	81.01%	5.00%	↑
Dirección Gestión Social	98.28%	96.46%	71.36%	78.34%	6.98%	↑
Dirección Distribución	83.70%	84.48%	62.31%	75.82%	13.51%	↑
Promedio General	88.87%	90.97%	83.60%	92.34%	3.49%	↑

La siguiente tabla muestra una comparación de los indicadores de resultados 2021 VS 2022.

Área	2021	2022	% Variación	Tendencia
Dirección Servicios Jurídicos	95.08%	99.90%	4.82%	↑
Dirección Gestión Social	98.32%	87.78%	-10.54%	↓
Dirección Finanzas	99.29%	93.11%	-6.18%	↓
Dirección Seguridad Física	88.10%	95.70%	7.60%	↑
Dirección Compra de Energía y Regulación		94.19%	94.19%	↑
Dirección Auditoría Interna	81.97%	97.91%	15.94%	↑
Dirección Planificación y Control de Gestión	99.94%	97.39%	-2.55%	↓
Dirección Gestión Humana	96.31%	97.63%	1.32%	↑
Dirección Proyectos Financiados	94.23%	91.11%	-3.12%	↓
Oficina Libre Acceso a la Información	99.37%	100.00%	0.63%	↑
Dirección Logística	90.77%	96.40%	5.63%	↑
Dirección Tecnología de la Información	96.12%	99.00%	2.88%	↑
Dirección Distribución	96.22%	80.56%	-15.66%	↓
Dirección Servicios Generales	98.32%	87.78%	-10.54%	↓
Dirección Comunicación Estratégica	86.85%	87.62%	0.77%	↑
Dirección Reducción de Pérdidas	99.79%	93.36%	-6.43%	↓
Dirección Comercial	98.68%	88.78%	-9.90%	↓
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	96.25%	88.06%	-8.19%	↓
Promedio General	95.04%	93.13%	3.37%	↑

7.1. Resultados Dirección Comercial

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
% de Cobranza	99.53%	96.54%	96.99%
Calidad de Servicio	100.00%	74.50%	74.00%
% Pérdidas de Energía	20.26%	21.82%	92.87%

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 año presentaron una desviación de la meta con respecto al objetivo programado, y tienen una ejecución por debajo del **70%** de cumplimiento:

Actividad	Responsable
Incorporar clientes al ciclo comercial, a través de las cooperativas eléctricas.	Gerencia Cooperativas Eléctricas
Mantener el porcentaje de resolución de las reclamaciones en plazo según la norma de calidad	Gerencia de Servicios Comerciales Centralizados
Gestionar la normalización de los clientes con estimaciones recurrentes.	La Vega, San Francisco, Puerto Plata
Enviar tips vía WhatsApp al cliente sobre como leer el medidor y realizar el cálculo de su facturación	La Vega, San Francisco, Puerto Plata, Valverde Mao
Realizar toma de lecturas junto a los clientes.	Santiago, La vega, Puerto Plata, San Francisco

Actividad	Responsable
Realizar la actualización de Fianzas en el Open.	Valverde Mao
Aumentar la cantidad de clientes activos recuperados con dos o más facturas vencidas (2+Fact)	Santiago
Aumentar la cantidad de contratos comercialmente activos	La Vega
Aumentar la cantidad de transacciones realizadas por canales de pagos externos (fuera de la Oficina)	Puerto Plata
Aumentar la carga en clientes en conexión directa	La Vega, Valverde Mao
Gestionar cambio de tarifa de BTS1 a BTS2 Ejecutadas en SGC	Santiago, Puerto Plata, Mao
Gestionar la normalización de los clientes con estimaciones recurrentes.	Puerto Plata, Santiago
Incrementar el porcentaje de cobros por Actas de Irregularidades	Puerto Plata, San Francisco, Mao
Identificar nuevos puntos de cobros para la coordinación con Mercadeo y Gestión Cobranzas	Santiago, Valverde Mao
Promover el envío factura ecológica y envío de factura vía WhatsApp a los clientes.	San Francisco
Seguimiento al plazo medio de atención de las órdenes de servicio (diferentes a cortes, reconexiones e instalaciones)	Santiago, Puerto Plata, San Francisco, Valverde Mao

7.2. Resultados Distribución

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
% Abastecimiento (por causas atribuibles a distribución)	99.00%	99.37%	98.8%
Reducción de penalizaciones (desviaciones en horas)	25	25	100.00%
Calidad del Servicio SAIDI	5.95	2.95	100.00%
Calidad del Servicio SAIFI	8.23	11.97	68.8%
TMR	1.75	2.79	62.8%
Tiempos de aprobación planos	19	5.40	100.00%
Tiempos proceso de interconexión	12	22	52.60%
Calidad del Servicio SAIDI (Correctivo A)	0.70	1.24	100.00%
Calidad del Servicio SAIFI (Correctivo A)	3.89	3.38	87.00%
Calidad del Servicio SAIDI (CTO. A B C D)	0.30	0.53	100.00%

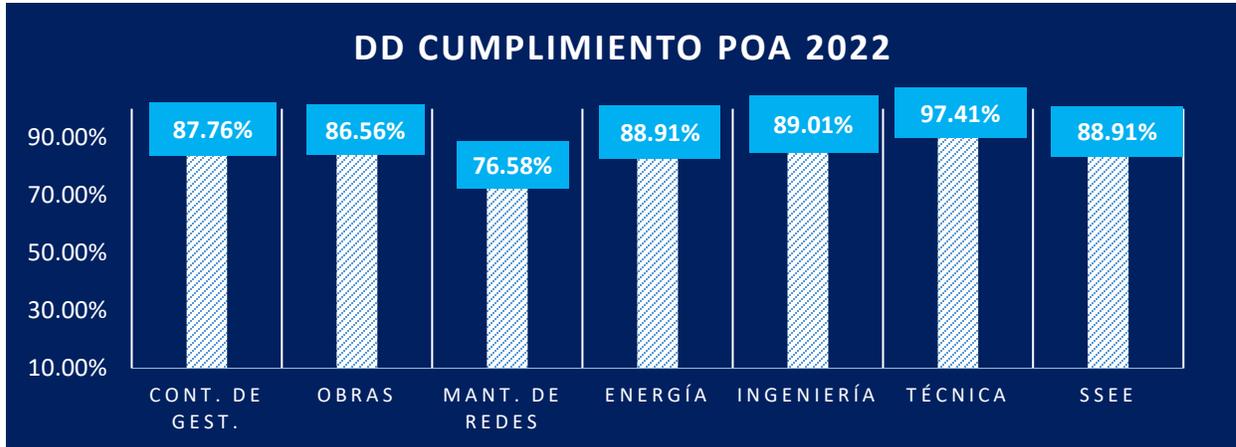
Calidad del Servicio SAIFI (CTO. A B C D)

0.84

0.31

36.04%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las Gerencias de Distribución correspondiente al cierre del 2022.



En la siguiente tabla, se presentan las actividades de la dirección, que al cierre del año quedaron por debajo de **70%** y por esta razón tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

Actividad	Responsable
Verificaciones en terreno	Gerencia Control de Gestión Distribución
Elaboración de Procedimientos	Gerencia Control de Gestión Distribución
Tiempo de proceso de interconexión de proyectos de clientes	Gerencia de Ingeniería
Cumplimiento de facturación Transformadores Prominsa	Gerencia Control de Gestión Distribución
Reducir el tiempo que toma a las brigadas para reestablecer el servicio energético a avisos pasados a Precierre	La Vega, Santiago, Puerto Plata, Mao
Reducir de 1.86% a 1.6% la cantidad de TR averiados (1,050 a 900) del total existente en las redes (56,373)	Puerto Plata
Cumplimiento de PES programado	Santiago, La Vega, Subestaciones
Reparación de Luminarias encendidas 24 horas.	Santiago

7.3. Resultados Reducción de Pérdidas

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
% Pérdidas de Energía	20.26%	21.82%	92.87%
% Energía Cobrada	77.88%	75.51%	96.95%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Reducción de Pérdidas correspondiente al año 2022:



A continuación, se presenta las actividades de la dirección que al cierre del cuarto 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 Sector Puerto Plata	Puerto Plata, La Vega, San Francisco, Mao
Eliminación de Conexiones Directas Sector Valverde Mao	Gerencia Sector Mao
Habilitación y recuperación de equipos de medición y comunicación	Gerencia de Medición
Atención anomalías en el suministro telemedidas.	Gerencia de Medición
Atención de las irregularidades detectadas en el Proceso de Pérdidas Administrativas Sector Santiago	Santiago

Actividad	Responsable
Atención de las irregularidades detectadas en el Proceso de Pérdidas Administrativas Sector Puerto Plata	Gerencia Sector Puerto Plata
Atención de las irregularidades detectadas en el Proceso de Pérdidas Administrativas Sector La Vega	Gerencia Sector La Vega
Atención de las irregularidades detectadas en el Proceso de Pérdidas Administrativas Sector Valverde Mao	Gerencia Sector Mao
Implementación de soluciones sobre pruebas de nuevas opciones de materiales.	Control de Calidad DRP

7.4. Resultados Grandes Clientes y Ayuntamiento

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
% de Cobranza	99.53%	96.54%	96.99%
% Pérdidas de Energía	20.26%	21.82%	92.87%
Calidad de Servicio	100.00%	74.50%	74.00%
% Energía Cobrada	77.88%	75.51%	96.95%
Calidad del Servicio SAIDI (CTO. A)	0.70	1.24	100.00%
Calidad del Servicio SAIFI (CTO. A)	3.89	3.38	87.00%

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:



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

Actividad	Responsable
Dar seguimiento a la atención de verificaciones y reclamaciones en plazo	Gerencia Grandes Suministros
Realizar Nuevas Instalaciones de Grandes Suministros	Gerencia Grandes Suministros
Resolución O/S Tomas de Lecturas Industriales	Gerencia Grandes Suministros
Resolver los requerimientos para mantenimiento de Grandes Suministros	Gerencia Grandes Suministros
Recuperación de Deuda Cartera Usuarios No Regulados	Gerencia de Grandes Clientes y Ayuntamientos
Recuperación de Deuda Cartera Clientes Industriales	Gerencia de Grandes Clientes y Ayuntamientos
Ofrecer capacitaciones a las Oficinas Comerciales y Ejecutivos de Cuentas sobre el uso y consulta al sistema de Medición Neta	Gerencia de Grandes Clientes y Ayuntamientos
Elaboración de Informes de Resultados e Indicadores Comerciales	Gerencia Control de Gestión
Diseñar planilla para el Cálculo de los intereses de las fianzas con la capitalización de intereses	Gerencia Control de Gestión

7.5. Resultados Proyectos Financiados

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
% Pérdidas de totalizador del proyecto	10.00%	10.00%	100.00%
Garantizar el cierre de proyectos con niveles de pérdidas menor o igual al 10%	10.00%	25.92%	38.58%
Mantener un CRI mayor o igual a 85% durante el proceso de evaluación ex post	85.00%	73.36%	86.31%
Garantizar la calidad del suministro de energía eléctrica	100.00%	100.00%	100.00%
Desviación de horas de descargo planificadas vs. ejecutadas menor al 10%	10.00%	8.48%	100.00%
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	5.00%	1.33%	100.00%
Lograr que los clientes del proyecto no reincidan en más de 2 cortes luego de normalizados en un periodo de 6 meses	95.00%	35.38%	100.00%
Cero accidentes con daños a personal que trabaja en obra de proyectos	0.00%	0.00%	100.00%
Reducir la contaminación aplicando los lineamientos del PMAA al 100% de los proyectos	100.00%	100.00%	100.00%

Cabe resalta el indicador **Garantizar el cierre de proyectos con niveles de pérdidas menor o igual al 10%** refleja un porcentaje por debajo a lo planificado por al terminar el 2022 los proyectos en ejecución no fueron cerrados.

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Proyectos Financiados al finalizar el año 2022:



A continuación, se presenta una relación de las actividades o proyectos de la dirección, que al cierre del año 2022 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	Gerencia de Ingeniería y Planificación
Liquidación final de proyectos	Gerencia de Ingeniería y Planificación
Levantamiento e identificación en terreno de las acciones de rehabilitación de redes requeridas.	Gerencia de Obras Financiadas
Validación de la asociación suministros-CT.	Gerencia Comercial Proyectos

7.6. Resultados Servicios Generales

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
Mantener el nivel disponibilidad de equipos de la empresa	198,129.38	603,173.00	100.00%
Porcentaje atención de OTRS	85.00%	90.00%	100.00%
Tiempo de entrega de stock disponible	25.00	2.00	100.00%

Disponibilidad de materiales críticos manejados por GGCA	80.00%	100.00%	100.00%
--	--------	---------	---------

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Servicios Generales correspondiente al año 2022:



Al cierre del año 2022 la Dirección de Servicios Generales sólo presenta la siguiente actividad con baja ejecución (menor de un 70%).

Actividad	Responsable
Readecuación OC Castañuelas	Gerencia Servicios de Generales
Mudanza y Adecuación OC Maimón Pto Pta	Gerencia Servicios de Generales
Instalación de Lámparas LED en Oficinas Comerciales	Gerencia Servicios de Generales
Instalación de nuevas baterías	Gerencia Servicios de Generales
Compra baterías de UPS para Diferentes oficinas	Gerencia Servicios de Generales
Contratación trabajos plomería, jardinería y requerimientos menores.	Gerencia Servicios de Generales

7.7. Resultados Gestión Social

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
% Pérdidas de Energía	20.26%	21.82%	92.87%
Calidad de Servicio	100.00%	74.50%	74.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de la Dirección Gestión Social en el año 2022.



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

7.8. Resultados Logística

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
Gestión reducción de inventarios	1.00%	14.08%	100.00%
Tiempo atención requerimientos (planificados)	60.00	26.00	100.00%
Desviación de inventario	3.00%	0.1489%	100.00%
Recuperación por concepto de materiales desmontados del terreno	\$7,500,000.00	\$19,574,213.36	100.00%
Recuperación por concepto de ventas de materiales chatarra	\$1,000,000.00	\$2,411,633.45	100.00%
% Eficacia del PACC	100.00%	32.40%	32.00%
% Cumplimiento Sistema Nacional de Contrataciones Públicas	80.00%	94.34%	100.00%
Tiempo de indisponibilidad de vehículos con averías menores	10.00%	2.00%	100.00%
Atención requerimientos de vehículos planificados	100.00%	100.00%	100.00%

Con relación al indicador % de eficacia de PACC refleja un porcentaje por debajo de lo planificado para el 2022 por que el mismo no cumplió con los resultados esperados.

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las Gerencias de la Dirección de Logística para el 2022:



7.9. Resultados Finanzas

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
Reportería a tiempo (Contabilidad).	100.00%	100.00%	100.00%
Calidad reportería a tiempo (Contabilidad).	100.00%	100.00%	100.00%
Reportería a tiempo (Tesorería).	100.00%	100.00%	100.00%
Pago a tiempo según Calendario de Pago.	100.00%	100.00%	100.00%
Cumplimiento de los pagos impositivos.	100.00%	100.00%	100.00%
Reportería a tiempo (Validación Cobranza).	100.00%	100.00%	100.00%
Reducir % de variación de cobranzas de cajas generales vs. cobranzas de cajas generales totales.	100.00%	100.00%	100.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las gerencias de Finanzas para el 2022



A continuación, se presenta la actividad de la dirección, que al cierre del 2022 tienen desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

Actividad	Subactividad	Responsable
Actualización de Auxiliar de Activos Fijos en SAP.	Realizar inventario muestra de los Activos Fijos en las diferentes oficinas de la empresa.	Gerencia de Contabilidad

7.10. Resultados Tecnología de la Información

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
% Cumplimiento SLA (Sistemas)	18.00%	7.80%	100.00%
Disponibilidad servicios Core Seguridad	99.99%	100.00%	100.00%
% Cumplimiento SLA (Seguridad TI)	99.99%	100.00%	100.00%
Salud de antivirus	100.00%	100.00%	100.00%
Disponibilidad Infraestructura en CPD	99.98%	100.00%	100.00%
Uso Almacenamientos debajo de 80%	80.00%	100.00%	80.00%
% Cumplimiento SLA (Soporte Técnico)	95.00%	88.02%	93.00%
% Cumplimiento SLA (Mesa de Ayuda)	100.00%	97.28%	97.28%
Disponibilidad Servicios Comunicación Data center	99.00%	99.00%	100.00%

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
Disponibilidad servicios de Comunicación Telefónica	99.00%	100.00%	100.00%
Disponibilidad servicios Comunicación OOC	99.00%	100.00%	100.00%
% Cumplimiento SLA (Redes Telemáticas)	100.00%	99.67%	100.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Tecnología de la Información desde octubre hasta diciembre:



7.11. Resultados Compra de Energía y Regulación

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
Rentabilidad de venta de energía	5.00%	5.00%	100.00%
Cumplimiento de normas regulatorias en los procesos comerciales	7.94%	7.94%	100.00%

Cumplimiento validación de facturas de compra de energía recibidas y enviadas a Finanzas

100.00%

100.00%

100.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Compra de Energía y Regulación para el 2022.



Al cierre del año 2022 la Dirección de Compra de Energía y Regulación no presenta actividades o proyectos con desviaciones en la meta conforme a los objetivos planificados.

7.12. Resultados Planificación y Control de Gestión

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
% Calidad ejecución presupuesto	100.00%	100.00%	100.00%
% Ejecución del POA 2022	100.00%	100.00%	100.00%
% Indicadores resultados Vs. Total indicadores	100.00%	100.00%	100.00%
Cero errores en informaciones suministradas	100.00%	100.00%	100.00%
% Cumplimiento Carta Compromiso	100.00%	100.00%	100.00%
Mejora de tiempos de procesos	100.00%	100.00%	100.00%
Reducción de costos de procesos	20.00%	20.00%	100.00%

A continuación, se presentan los resultados de la Dirección de Planificación y Control de Gestión correspondiente al 2022.



7.13. Resultados Comunicación Estratégica

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
Incrementar volumen transaccional (Estafetas y Canales alternos digitales)	1.08%	0.58%	58.00%
Mantener índice cobranzas	98.33%	98.02%	100.00%
Índice de Calidad de Servicio	64.83%	100.00%	65.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de cada gerencia de la Dirección de Comunicación Estratégica para el año 2022:



7.14. Resultados Servicios Jurídicos

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
% Cumplimiento de acuerdos (Monto Total)	70.00%	70.00%	100.00%
% Montos cobrados del total conciliado	50.00%	49.00%	98.00%
% Ratio de éxito de casos litigados	10.00%	13.00%	100.00%
Tiempo elaboración contratos	20.00	20.00	100.00%
% Cumplimiento monto deuda cobrado	80.00%	100.00%	100.00%
% Montos cobrados del total adeudado	80.00%	100.00%	100.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Servicios Jurídicos en el 2022:



Al cierre del 2022 la Dirección de Servicios Jurídicos no presenta actividades o proyectos con desviaciones en la meta conforme a los objetivos planificados.

7.15. Resultados Oficina Acceso a la Información

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

Indicador	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
Cumplimiento Portal de Transparencia	90.00%	90.00%	100.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de la OAI para el año 2022:



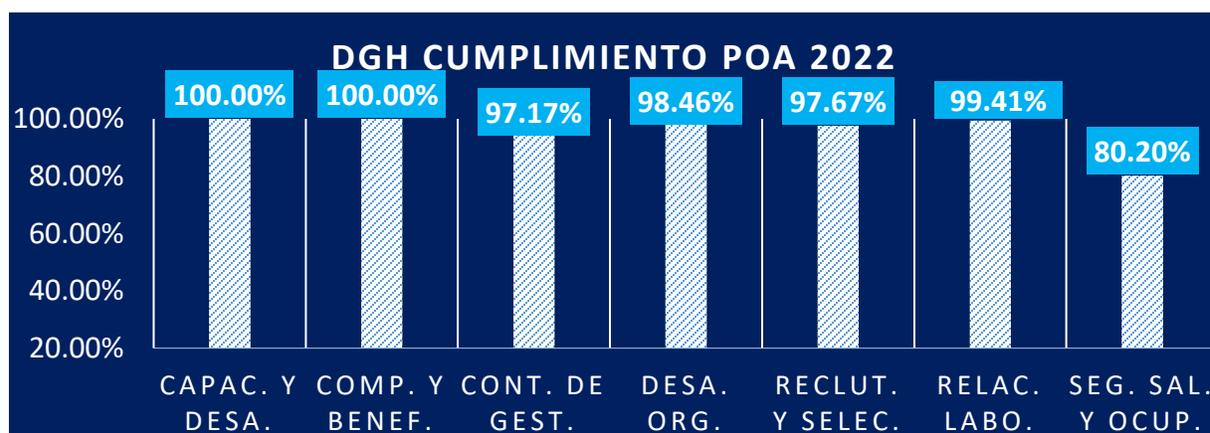
La Oficina de Libre Acceso a la Información presenta un cumplimiento de un 97.98% al cierre del año 2022. Al cierre del cuarto trimestre la oficina de libre acceso a la información no presenta actividades con desviaciones en la meta conforme a los objetivos planificados.

7.16. Resultados Gestión Humana

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
Cumplimiento plazos evaluaciones para movimientos de personal y nuevos ingresos	100.00%	100.00%	100.00%
Cumplimiento de SLA'S (Desarrollo Organizacional)	100.00%	100.00%	100.00%
Efectividad del reclutamiento	85.00%	91.00%	100.00%
Cero demandas laborales procedentes	0.00%	0.00%	100.00%
Cumplimiento de SLA'S (Relaciones Laborales)	100.00%	100.00%	100.00%
Cero errores de nómina (binario)	0.00%	0.00%	100.00%
Mantener el índice de equidad interna	94.00%	96.00%	100.00%
Cantidad horas hombre de capacitación	1260	5132	100.00%
Disminución de accidentes laborales (interno)	16.00%	14.00%	100.00%
Disminución de accidentes laborales (tránsito)	13.00%	15.00%	100.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Gestión Humana correspondiente al 2022:



A continuación, se presenta una relación de las actividades o proyectos de la dirección, que al cierre del 2022 tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

Actividad	Responsable
Evaluación periódica de exámenes especiales (para colaboradores que ocupan puestos de alto riesgo en El Almacén y La Penda, así como técnico de combustibles, linieros, entre otros.)	Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional.
Jornada de Salud* (Evaluación periódica).	Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional

7.17. Resultados Seguridad Física

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

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
N ^{ro} . casos relacionados a la integridad de colaboradores e instalaciones (Obj:0)	0.00%	0.00%	100.00%
% Investigaciones de seguridad resueltas	100.00%	100.00%	100.00%

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



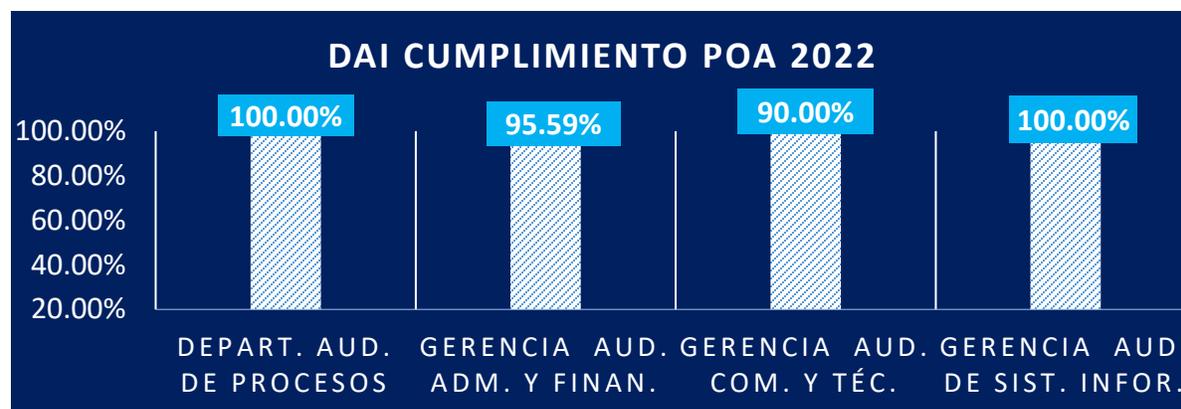
Al cierre del 2022 la Dirección de Seguridad Física no presenta actividades o proyectos con desviaciones en la meta conforme a los objetivos planificados.

7.18. Resultados Auditoría Interna

Los indicadores de resultados para la Dirección de Auditoría Interna tienen una frecuencia de medición anual, los cuales se presentan a continuación:

Indicadores	Objetivo 2022	Ejecutado 2022	% de Ejecución
Ejecución Plan Auditoría (Comercial y Técnica)	100.00%	100.00%	100.00%
% Cierre de oportunidades de mejora con riesgo alto	100.00%	93.00%	93.00%
Ejecución Plan Auditoría (Sist. Informáticos)	100.00%	100.00%	100.00%
% Cierre oportunidades de mejora con riesgo alto	100.00%	32.00%	32.00%
Ejecución Plan Auditoría (Adm. y Finan.)	100.00%	92.00%	92.00%
% Cierre de oportunidades de mejora con riesgo alto	100.00%	100.00%	100.00%
Ejecución Plan Auditoría (Procesos)	100.00%	100.00%	100.00%
% Cierre de oportunidades de mejora con riesgo alto	100.00%	100.00%	100.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el cumplimiento del POA de la dirección de Auditoría de Interna para el año



A continuación, se comparte la lista de las principales actividades completadas durante el cierre del cuarto trimestre del 2022 por el equipo de Auditoría Interna:

Actividad	Responsable
Auditoría a la Gerencia de Litigios	Auditoría de Procesos
Auditoría a la Dirección de Tecnología de la Información	Auditoría de Sistemas Informáticos
Auditoría a la Dirección de Finanzas	Auditoría Administrativa y Financiera
Auditoría a la Dirección de Logística	Auditoría Administrativa y Financiera
Auditoría a la Dirección de Reducción de Pérdidas	Auditoría Comercial y Técnica
Auditoría a la Dirección Comercial	Auditoría Comercial y Técnica
Seguimiento trabajos realizados año 2021	Auditoría Comercial y Técnica
Auditoría a la Dirección de Planificación	Gerencia de Auditoría Administrativa y Financiera
Auditoría a la Dirección de Distribución	Gerencia de Auditoría Comercial y Técnica

8. CONCLUSIÓN

Al cierre del 2022, Edenorte logró alcanzar un nivel de cumplimiento positivo en el POA con un promedio general de **91.87%**.

Para los indicadores de resultados no se obtuvieron los resultados esperados según lo planificado, para este fin de periodo se obtuvo porcentaje general de **93.73%** estando por debajo de los establecido.

A pesar del tiempo de respuesta frente a las áreas en remitir las informaciones pertinentes en respuesta a requerimiento de POA, circunstancias con el proceso de aprobación del presupuesto general de la empresa a repercusión sobre la entrada en vigor del Plan de Compras (PACC) y los ajustes a los Plan Operativo Anual (POAS), la institución ha alcanzado buenos resultado en los diferentes meses del año.

Desde la dirección de Planificación y Control de Gestión se mantiene bajo un seguimiento constante para que mensualmente se cumplan los objetivos establecidos en los POAS e INDICADORES. Se espera que, mediante el esfuerzo e integración de todas las áreas de la organización, los niveles de cumplimiento sean superiores a los informados en el presente informe. Recordando que la planificación estratégica, la medición y el análisis de los resultados son fundamentales para asegurar que la organización alcance los resultados esperados. La planificación y control de Gestión también debe ser flexible para adaptarse a los cambios en el entorno y permitir la implementación de nuevas ideas y mejoras.