INFORME

DE RESULTADOS

POA

2023

Logotipo

Descripción generada automáticamente

*Dirección Planificación y Control de Gestión*

**4to trimestre**

**2023**

Carta

Descripción generada automáticamente

**CONTENIDO**

[1. INTRODUCCIÓN 4](#_Toc155712298)

[2. PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA) 5](#_Toc155712299)

[3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS: 6](#_Toc155712300)

[4. VISIÓN DEL INFORME 7](#_Toc155712301)

[5. MODELO ESTRUCTURAL DE EDENORTE 8](#_Toc155712302)

[6. CUMPLIMIENTO EMPRESA 9](#_Toc155712303)

[7. CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS 10](#_Toc155712304)

[8. RESUMEN DE RESULTADOS 11](#_Toc155712305)

[9. RESULTADO POR DIRECCIÓN Y GERENCIA 29](#_Toc155712306)

[10. ANÁLISIS EVOLUTIVO DE RESULTADOS 44](#_Toc155712307)

[11. EJES ESTRATEGICOS IMPACTADOS 48](#_Toc155712308)

[12. RIESGOS MITIGADOS 48](#_Toc155712309)

[13. CONCLUSIÓNES 53](#_Toc155712310)

[14. PRÓXIMOS PASOS Y ACCIONES 54](#_Toc155712311)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe de monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual (POA) e indicadores de resultados de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte, S.A. abarca los resultados del año 2023, busca dar a conocer los resultados del **1er, 2do y 3er trimestre del año 2023**, el nivel de cumplimiento de las metas e indicador clave del éxito para la empresa y su capacidad para cumplir con su misión y visión.

Además, se incluye el detalle de las actividades cuya ejecución están por debajo del 70% de cumplimiento para los fines de prestar atención a estas ya que su baja ejecución incide negativamente en los resultados de las áreas y consecuentemente en los resultados empresa, el análisis del periodo reportado muestra el compromiso de la empresa con la mejora continua y la excelencia en la gestión.

El reporte destaca los resultados obtenidos por las diferentes áreas de la institución, clasificadas en operativas, estratégicas, apoyo y control. Estas áreas han sido clave en el cumplimiento de las metas establecidas y en la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa.

Así como, de destacar logros y desafíos, subraya estrategias claras del Departamento de Planificación y Control de Gestión, marcando pautas claras para abordar áreas específicas de mejora. Con la mirada puesta en el próximo informe, EDENORTE se posiciona para consolidar sus éxitos pasados, implementar mejoras significativas y reafirmar su compromiso con la entrega de servicios de calidad a sus clientes.

# PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA)

Los Planes Operativos Anuales (POA) de EDENORTE son documentos que reflejan la visión y la misión de la empresa para el futuro cercano. En ellos se detallan los objetivos estratégicos establecidos para mejorar en forma significativa, sustentable e incrementar la gestión de resultados en Edenorte, así como las estrategias que se implementarán para lograr los resultados esperados en cada área de la organización, e incluyen los objetivos específicos, los presupuestos asignados y las metas cuantificables que se esperan cumplir en un año. Estos planes sirven como guía para el seguimiento y la evaluación del desempeño de la empresa.

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

Diagrama

Descripción generada automáticamente

# VISIÓN DEL INFORME

Este informe busca la mejora de los procesos y la adopción de mejorar para brindar servicios de calidad y confianza a los clientes mediante la innovación y la optimización de los procesos ejecutados. Con este informe EDENORTE se orienta a la mejora continua y la excelencia en la gestión, monitoreando y evaluando el cumplimiento de las metas planificadas, tomando las decisiones correctas para alcanzar los objetivos estratégicos.

Estos desempeños se logran a través de los estándares indicados en los Planes Operativos Anuales (POA) e indicadores establecidos en la empresa, los cuales se muestran de la siguiente manera:

**LEYENDA POA**

**LEYENDA INDICADORES**

# MODELO ESTRUCTURAL DE EDENORTE

Edenorte está basado en procesos, divididos en cuatros rubros:

Diagrama

Descripción generada automáticamente

# CUMPLIMIENTO EMPRESA

Se muestra a continuación el nivel de cumplimiento del POA e indicadores correspondientes a los avances del año pasado y el actual, con el fin de identificar los logros alcanzados por cada dirección:

Escala de tiempo

Descripción generada automáticamente

Tabla

Descripción generada automáticamente

# CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS

En los siguientes recuadros, se presentan los cumplimientos de POAs e Indicadores de resultados al trimestre en curso:

Logotipo, nombre de la empresa

Descripción generada automáticamenteDiagrama, Escala de tiempo

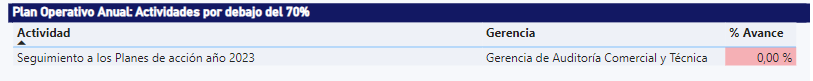
Descripción generada automáticamente

# RESUMEN DE RESULTADOS

A continuación, se presentan por dirección, los resultados de las actividades y/o proyectos operativos del plan operativo, que al cierre del trimestre presentaron cumplimiento de actividades, así como baja y/o nula ejecución de estas:

## DAI - Dirección Auditoría Interna

Se presenta La Dirección de Auditoría Interna con los resultados en el trimestre en cuestión:

**Nov**

**Dic**Imagen que contiene Aplicación

Descripción generada automáticamente

## DC - Dirección Comercial

La Dirección Comercial con los resultados en el trimestre en cuestión donde se observa el cumplimiento en gran parte de las actividades propuestas:

**Oct**Tabla

Descripción generada automáticamente

**Nov**

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

**Dic**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

## DCER - Dirección Compra de Energía Regulación

Se presenta la Dirección Compra de Energía Regulación con los resultados correspondientes al trimestre:

**Dic**

Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

## DCE - Dirección Comunicación Estratégica

Se muestra a continuación la Dirección Comunicación Estratégica con los resultados del trimestre donde se observa incumplimiento en algunos meses:

**Oct**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**Nov**Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**Dic**Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

## DD - Dirección de Distribución

Se puede observar la Dirección de Distribución con los resultados en el trimestre en cuestión donde se observa incumplimiento en gran parte de las actividades propuestas:

**Oct**Interfaz de usuario gráfica, Texto, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

**Nov**Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

**Dic**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

## DF - Dirección Finanzas

A continuación, la Dirección Finanzas con los resultados en el trimestre en cuestión:

**Dic**Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

## DGH - Dirección Gestión Humana

Dirección Gestión Humana con los resultados en el trimestre en cuestión donde se observa el incumplimiento de actividades:

**Oct**

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

**Nov**

**Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente**

**Dic**

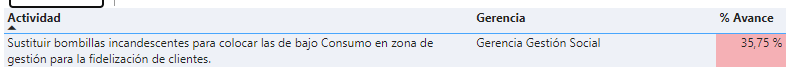
Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

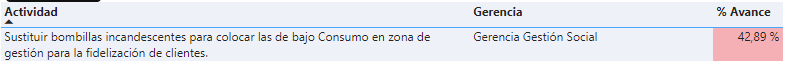
## DGS - Dirección Gestión social

Se muestra la Dirección Gestión social con los resultados en el trimestre en cuestión donde vemos Incumplimiento en algunas de las actividades propuesta:

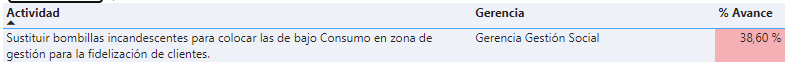
**Oct**

****

**Nov**

****

**Dic**



## DGCA - Dirección Grandes Clientes Ayuntamiento

Se puede observar los resultados la Dirección Grandes Clientes Ayuntamiento:

**Oct**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**Nov**

**Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente**

**Dic**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

## DLOG - Dirección Logística

Se puede observar los resultados del tercer Trimestre de la Dirección Logística donde vemos el cumplimiento en gran parte de las actividades propuestas:

**Oct**

**Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente**

**Nov** Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

**Dic**

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza baja

## OAI - Oficina Acceso Informacion

Para el tercer trimestre la Oficina Acceso Informacion:

**Oct**

**Texto

Descripción generada automáticamente con confianza baja**

**Nov**

**Captura de pantalla de computadora

Descripción generada automáticamente**

**Dic** Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

## DPCG - Dirección Planificación y control de Gestión

A continuación, vemos la Dirección Planificación y control de Gestión con los resultados correspondiente al trimestre actual:

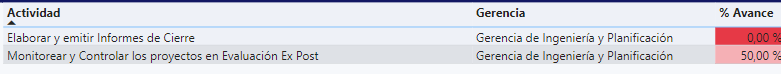
**Dic** Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

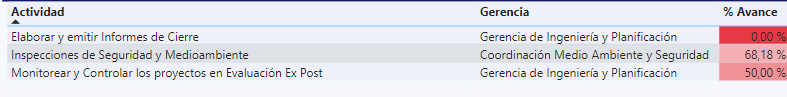
## DPF - Dirección Proyectos Financiados

La Dirección de Proyectos Financiados presenta un cumplimiento satisfactorio para el trimestre en cuestión:

**Oct**



**Nov**



**Dic** Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

## DRP - Dirección Reducción de Pérdida

Se puede observar que para el trimestre en cuestión la Dirección Reducción de Pérdida que el cumplimiento en gran parte de las actividades propuestas:

**Dic**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

**Nov**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

**Dic**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

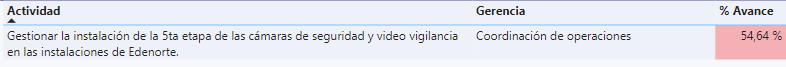
## DSF - Dirección Seguridad Física

Mostramos los resultados del cumplimiento correspondientes al trimestre:

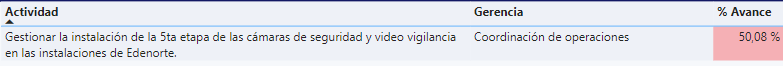
**oct**

****

**Nov**

****

**Dic**



## DSG - Dirección Servicios Generales

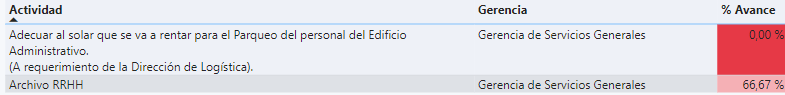
Se presenta la Dirección Servicios Generales con los resultados en el trimestre:

**Dic**

**Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza media**

**Nov**

****

**Dic**

Tabla

Descripción generada automáticamente con confianza media

## DSJ - Dirección Servicios Jurídicos

Se muestra los resultados de la Dirección Servicios Jurídicos:

**Dic** Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

## DTI - Dirección Tecnología de la información

Se muestra los resultados de la Dirección Tecnología de la información en el trimestre:

**OctInterfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente**

**Nov** Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

**Dic**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

# RESULTADO POR DIRECCIÓN Y GERENCIA

A continuación, se muestra el cumplimiento del POA e indicadores para cada dirección y sus gerencias, enfocados a las metas establecidas en el punto 4 de este informe:

## DAI - Dirección Auditoría Interna

Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

## DC - Dirección Comercial

Interfaz de usuario gráfica, Gráfico

Descripción generada automáticamente Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza baja Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

## DCER - Dirección Compra de Energía Regulación

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

## DCE - Dirección Comunicación Estratégica

Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

## DD - Dirección de Distribución

Gráfico

Descripción generada automáticamente con confianza bajaImagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza media

## DF - Dirección Finanzas

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza mediaInterfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

## DGH - Dirección Gestión Humana

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza mediaInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza bajaInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza media

## DGS - Dirección Gestión social

Imagen que contiene Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

## DGCA - Dirección Grandes Clientes Ayuntamiento

Imagen que contiene Gráfico

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza mediaInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

## DLOG - Dirección Logística

Imagen que contiene Gráfico

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

## OAI - Oficina Acceso Informacion

Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

## DPCG - Dirección Planificación y control de Gestión

Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza mediaInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

## DPF - Dirección Proyectos Financiados

Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamente con confianza mediaImagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamenteImagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

## DRP - Dirección Reducción de Perdida

Gráfico

Descripción generada automáticamente con confianza mediaInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza bajaInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza baja

## DSF - Dirección Seguridad Física

Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

## DSG - Dirección Servicios Generales

Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

## DSJ - Dirección Servicios Jurídicos

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza mediaInterfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

## DTI - Dirección Tecnología de la información

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza bajaInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza media

# ANÁLISIS EVOLUTIVO DE RESULTADOS

Este análisis tiene como objetivo evaluar el progreso del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Operativo e indicadores de cada dirección correspondientes. Para ello, se identifica la evolución de manera grafica por mes para tener una mejor visualización del progreso.

## DAI - Dirección Auditoría Interna

Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

## DC - Dirección Comercial

Interfaz de usuario gráfica, Gráfico

Descripción generada automáticamente

## DCER - Dirección Compra de Energía Regulación

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

## DCE - Dirección Comunicación Estratégica

Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamente

## DD - Dirección de Distribución

Gráfico

Descripción generada automáticamente con confianza baja

## DF - Dirección Finanzas

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza media

## DGH - Dirección Gestión Humana

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza media

## DGS - Dirección Gestión social

Imagen que contiene Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamente

## DGCA - Dirección Grandes Clientes Ayuntamiento

Imagen que contiene Gráfico

Descripción generada automáticamente

## DLOG - Dirección Logística

Imagen que contiene Gráfico

Descripción generada automáticamente

## OAI - Oficina Acceso Información

Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamente

## DPCG - Dirección Planificación y control de Gestión

Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

## DPF - Dirección Proyectos Financiados

Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamente con confianza media

## DRP - Dirección Reducción de Perdida

Gráfico

Descripción generada automáticamente con confianza media

## DSF - Dirección Seguridad Física

Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamente

## DSG - Dirección Servicios Generales

Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamente

## DSJ - Dirección Servicios Jurídicos

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza media

## DTI - Dirección Tecnología de la información

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza baja

# EJES ESTRATEGICOS IMPACTADOS

Se presentan los ejes estratégicos que han sido impactados por los resultados obtenidos por Edenorte, los cuales establecen las directrices que rigen el cumplimiento de sus actividades.

|  |  |
| --- | --- |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO | % REALIZACION |
| Mejorar la imagen corporativa y comunicación. | 92.86% |
| Eficientizar las operaciones de la empresa | 91.90% |
| Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía | 93.27% |
| Incrementar la calidad del servicio | 100.00% |
| Incrementar la calidad del servicio | 92.41% |
| Incrementar los ingresos | 100.00% |
| Incrementar y eficientizar el cobro | 95.40% |
| Mejorar la imagen corporativa y alcance comunicacional de la empresa | 88.64% |
| Mejorar la imagen corporativa y la comunicación | 92.61% |
| Optimizar el sistema de gestión del talento humano | 100.00% |
| Optimizar el sistema de gestión del talento humano | 98.25% |
| Orientar el capital humano a las estrategias del negocio. | 100.00% |
| Reducir las pérdidas de energía | 93.04% |

# RIESGOS MITIGADOS

Se muestran a continuación la cantidad de riesgos mitigados establecidos en la empresa, los mismo se muestra por dirección para el trimestre en cuestión:

| **ETIQUETAS DE FILA** | **% REALIZACIÓN** |
| --- | --- |
| **Auditoría Interna** |  |
| Aumento de pérdidas por hurto de energía | 100% |
| Aumento de pérdidas por hurto de energía. | 100% |
| Estimación de consumo energético | 100% |
| Falta de alineación e integración de las áreas funcionales y procesos de la empresa, incrementándose con esto los costos operativos y disminuyéndose la velocidad de respuesta. | 100% |
| Identificación de materiales recuperables como chatarras | 100% |
| Impacto negativo en el clima y moral laboral, reduciendo la capacidad de respuesta oportuna de la empresa frente a los requerimientos de servicio de los clientes. | 100% |
| Incremento en el número de interrupciones no programadas | 100% |
| Incremento en el tiempo para la reposición del servicio energético. | 100% |
| Penalizaciones por incumplimiento a las nuevas regulaciones. | 100% |
| Pérdidas económicas por pago de trabajo no realizado. |  |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa. | 100% |
| Retrasos en el abastecimiento de materiales por recrudecimiento y burocratización de la ley de compras. | 100% |
| Venta de materiales en condiciones recuperables | 100% |
| **Comercial** |  |
| Aumento de pérdidas por hurto de energía. | 100% |
| Debilitamiento de imagen de la empresa frente a los clientes, alentando fraudes y situaciones de no pago de compromisos de estos frente a la empresa. | 33% |
| Falta de alineación de integración de las áreas funcionales y procesos de la empresa, incrementándose con esto los costos operativos y disminuyéndose la velocidad de respuesta. | 92% |
| Impacto negativo en el clima y moral laboral, reduciendo la capacidad de respuesta oportuna de la empresa frente a los requerimientos de servicio de los clientes. | 39% |
| Penalizaciones por incumplimiento a las nuevas regulaciones. | 93% |
| Penalizaciones por incumplimiento y deterioro de la reputación de la empresa frente a sus diferentes grupos de opinión. | 83% |
| Reducción de ingresos y aumento de fraude por parte de clientes no dispuestos a pagar el monto de su factura eléctrica debido a la nueva tarifa aplicada. | 92% |
| Reducción de la tasa de rentabilidad de la empresa debilitando con esto su capacidad de generar valor económico y poder enfrentar compromisos frente a acreedores | 100% |
| Reducción de la tasa de rentabilidad de la empresa debilitando con esto su capacidad de generar valor económico y poder enfrentar compromisos frente a acreedores. | 100% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa | 97% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa. | 92% |
| Reducción de los niveles de entrega, incrementando los errores, encareciendo y disminuyendo los niveles operativos de la empresa | 95% |
| Reducción de los niveles de generación de flujos de efectivo y deterioro de la imagen de la empresa como proveedor de un servicio de calidad | 100% |
| **Compra de Energía y Regulación** |  |
| Penalizaciones por incumplimiento a las nuevas regulaciones. | 95% |
| Penalizaciones por incumplimiento y deterioro de la reputación de la empresa frente a sus diferentes grupos de opinión. | 97% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa | 95% |
| Reducción de los niveles de generación de flujos de efectivo y deterioro de la imagen de la empresa como proveedor de un servicio de calidad | 92% |
| **Comunicación Estratégica** |  |
| Debilitamiento de imagen de la empresa frente a los clientes, alentando fraudes y situaciones de no pago de compromisos de estos frente a la empresa. | 89% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa. | 100% |
| Reducción de los niveles de generación de flujos de efectivo y deterioro de la imagen de la empresa como proveedor de un servicio de calidad | 100% |
| **Distribución** |  |
| Debilitamiento de imagen de la empresa frente a los clientes, alentando fraudes y situaciones de no pago de compromisos de estos frente a la empresa. | 99% |
| Debilitamiento de la imagen de la empresa frente a los clientes, alentando fraudes y situaciones de no pago de compromisos de estos frente a la empresa. | 92% |
| Penalizaciones por incumplimiento a las nuevas regulaciones. | 76% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa | 94% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa. | 94% |
| Reducción de los niveles de entrega, incrementando los errores, encareciendo y disminuyendo los niveles operativos de la empresa. | 86% |
| **Finanzas** |  |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa. | 95% |
| **Gestión Humana** |  |
| porcentaje de entrega de obsequios | 100% |
| Falta de alineación e integración de las áreas funcionales y procesos de la empresa, incrementándose con esto los costos operativos y disminuyéndose la velocidad de respuesta | 100% |
| Falta de alineación e integración de las áreas funcionales y procesos de la empresa, incrementándose con esto los costos operativos y disminuyéndose la velocidad de respuesta. | 100% |
| Impacto negativo en el clima y moral laboral, reduciendo la capacidad de respuesta oportuna de la empresa frente a los requerimientos de servicio de los clientes | 100% |
| Penalizaciones por incumplimiento y deterioro de la reputación de la empresa frente a sus diferentes grupos de opinión. | 92% |
| porcentaje de ejecución del estudio | 100% |
| Porcentaje solicitudes resueltas en plazo | 86% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa | 98% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa. | 92% |
| **Gestión Social** |  |
| Cantidad casas visitadas | 100% |
| Cantidad de acompañamiento para normalizar usuario | 100% |
| Cantidad de bombillas colocadas | 100% |
| Cantidad de casas visitadas | 100% |
| Cantidad de charlas | 100% |
| Cantidad de donaciones | 100% |
| Cantidad de encuestas | 91% |
| Cantidad de reuniones | 100% |
| Cantidad de talleres | 100% |
| Cantidad equipos donados | 100% |
| **Grandes Clientes y Ayuntamiento** |  |
| Aumento de las pérdidas por hurto de energía. | 96% |
| Debilitamiento de la imagen de la empresa frente a los clientes, alentando fraudes y situaciones de no pago de compromisos de estos frente a la empresa. | 36% |
| Falta de alineación e integración de las áreas funcionales y procesos de la empresa, incrementándose con esto los costos operativos y disminuyéndose la velocidad de respuesta. | 92% |
| Penalizaciones por incumplimiento a las nuevas regulaciones. | 86% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa | 88% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa. | 88% |
| Reducción de los niveles de entrega, incrementando los errores, encareciendo y disminuyendo los niveles operativos de la empresa | 98% |
| Reducción de los niveles de generación de flujos de efectivo y deterioro de la imagen de la empresa como proveedor de un servicio de calidad | 93% |
| **Logística** |  |
| Falta de alineación e integración de las áreas funcionales y procesos de la empresa, incrementándose con esto los costos operativos y disminuyéndose la velocidad de respuesta. | 86% |
| Penalizaciones por incumplimiento y deterioro de la reputación de la empresa frente a sus diferentes grupos de opinión. | 92% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa. | 94% |
| Retrasos en el abastecimiento de materiales por recrudecimiento y burocratización de la ley de compras. | 89% |
| **Oficina Libre Acceso a la Información** |  |
| Debilitamiento de imagen de la empresa frente a los clientes, alentando fraudes y situaciones de no pago de compromisos de estos frente a la empresa. | 100% |
| Falta de alineación e integración de las áreas funcionales y procesos de la empresa, incrementándose con esto los costos operativos y disminuyéndose la velocidad de respuesta. | 100% |
| Impacto negativo en el clima y moral laboral, reduciendo la capacidad de respuesta oportuna de la empresa frente a los requerimientos de servicio de los clientes | 100% |
| Penalizaciones por incumplimiento a las nuevas regulaciones. | 87% |
| Penalizaciones por incumplimiento y deterioro de la reputación de la empresa frente a sus diferentes grupos de opinión. | 89% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa. | 73% |
| **Penalizaciones por incumplimiento a las nuevas regulaciones** |  |
| (en blanco) | 100% |
| **Planificación y Control de Gestión** |  |
| Falta de alineación e integración de las áreas funcionales y procesos de la empresa, incrementándose con esto los costos operativos y disminuyéndose la velocidad de respuesta. | 100% |
| Penalizaciones por incumplimiento a las nuevas regulaciones. | 91% |
| Reducción de la tasa de rentabilidad de la empresa debilitando con esto su capacidad de generar valor económico y poder enfrentar compromisos frente a acreedores. | 100% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa. | 96% |
| (en blanco) | 100% |
| **Proyectos Financiados** |  |
| Aumento de pérdidas por hurto de energía. | 100% |
| Debilitamiento de imagen de la empresa frente a los clientes, alentando fraudes y situaciones de no pago de compromisos de estos frente a la empresa. | 98% |
| Falta de alineación e integración de las áreas funcionales y procesos de la empresa, incrementándose con esto los costos operativos y disminuyéndose la velocidad de respuesta. | 96% |
| Impacto negativo en el clima y moral laboral, reduciendo la capacidad de respuesta oportuna de la empresa frente a los requerimientos de servicio de los clientes. | 92% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa. | 100% |
| Reducción de los niveles de entrega, incrementando los errores, encareciendo y disminuyendo los niveles operativos de la empresa. | 92% |
| Revueltas sociales debido al fortalecimiento de los grupos comunitarios. | 100% |
| **Reducción de Pérdidas** |  |
| Aumento de pérdidas por hurto de energía. | 87% |
| **Seguridad Física** |  |
| Aumento de pérdidas por hurto de energía. | 100% |
| Impacto negativo en el clima y moral laboral, reduciendo la capacidad de respuesta oportuna de la empresa frente a los requerimientos de servicio de los clientes. | 100% |
| Penalizaciones por incumplimiento a las nuevas regulaciones. | 92% |
| Reducción de ingresos y aumento de fraude por parte de clientes no dispuestos a pagar el monto de su factura eléctrica debido a la nueva tarifa aplicada. | 100% |
| Reducción de los niveles de generación de flujos de efectivo y deterioro de la imagen de la empresa como proveedor de un servicio de calidad | 100% |
| Revueltas sociales debido al fortalecimiento de los grupos comunitarios. | 100% |
| **Servicios Generales** |  |
| Eficientizar las operaciones de la empresa. | 100% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa | 100% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa. | 99% |
| Retrasos en el abastecimiento de materiales por recrudecimiento y burocratización de la ley de compras. | 95% |
| (en blanco) | 100% |
| **Servicios Jurídicos** |  |
| Aumento de pérdidas por hurto de energía. | 95% |
| Falta de alineación e integración de las áreas funcionales y procesos de la empresa, incrementándose con esto los costos operativos y disminuyéndose la velocidad de respuesta. | 100% |
| Generación de contratos no beneficiosos para la empresa debido al alto poder de negociación y conocimiento de los clientes. | 96% |
| Penalizaciones por incumplimiento y deterioro de la reputación de la empresa frente a sus diferentes grupos de opinión. | 95% |
| Reducción de ingresos y aumento de fraude por parte de clientes no dispuestos a pagar el monto de su factura eléctrica debido a la nueva tarifa aplicada. | 92% |
| Retrasos en el abastecimiento de materiales por recrudecimiento y burocratización de la ley de compras. | 92% |
| **Tecnología de la Información** |  |
| Falta de alineación e integración de las áreas funcionales y procesos de la empresa, incrementándose con esto los costos operativos y disminuyéndose la velocidad de respuesta. | 71% |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa. | 88% |

# CONCLUSIÓNES

El periodo reportado se ha mostrado el compromiso de la empresa con la mejora continua y la excelencia en la gestión, este **cuarto trimestre del año 2023** que abarca el año completo a logró alcanzar un nivel de cumplimiento moderado en el POA con un promedio general de **89.53%.** Este trimestre la empresa ha obtenido un resultado en desarrollo al cumplimiento del POA, esto debido a varios factores que afectaron a la operativa de la empresa, estos resultados se encuentran en el rango de promedio adecuado.

Por otra parte, el tiempo de respuesta de las áreas en remitir las informaciones pertinentes y de manera correcta en respuesta a requerimiento de POA no han sido las más afines, 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 (POA), la institución ha alcanzado resultados aceptables en los meses de: julio ***(90.08%),*** agosto ***(89.19%)*** y septiembre ***(89.43%).***

# PRÓXIMOS PASOS Y ACCIONES

Desde el Departamento de Planificación y Control de Gestión impera el compromiso de buscar el crecimiento continuo de la empresa, se espera que en los próximos trimestres con el apoyo de las direcciones de asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos se pueda llevar cabo dicho objetivo con un seguimiento constante de las áreas por cumplir con sus metas.

El Departamento de Planificación se plantea los siguientes objetivos para lograr resultados óptimos:

* Revisar periódicamente el avance de las actividades y los indicadores de desempeño.
* Identificar y comunicar los obstáculos o dificultades que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos.
* Solicitar y brindar retroalimentación constructiva sobre el trabajo realizado y los puntos de mejora.
* Ajustar el plan de acción según las necesidades y prioridades de la organización.
* Realizar reuniones para socializar las actividades con baja ejecución.
* Remitir comunicados del estado de los POA.

Logotipo, nombre de la empresa

Descripción generada automáticamente