

edenorte

MEMORIA GESTIÓN 2023



TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2023

I.	RESUMEN EJECUTIVO	1
II.	INSTITUCIONAL.....	4
2.1	Marco filosófico institucional	4
2.2	Base legal, estructura y planificación estratégica.....	5
III.	RESULTADOS MISIONALES	9
3.1	Suministro de Energía.....	9
3.2	Obras y mantenimientos de Redes de Distribución y Subestaciones.....	9
3.3	Acciones Reducción de Pérdidas	10
3.4	Calidad del Servicio	11
3.5	Clientes.....	12
3.6	Facturación y Reducción de Pérdidas	12
3.7	Cobranzas.....	13
3.8	Índice de Recuperación de Efectivo	13
IV.	RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO ..	14
4.1	Desempeño Área Administrativa y Financiera	14
4.2	Desempeño de los Recursos Humanos	24
4.3	Desempeño de los Procesos Jurídicos	29
4.4	Desempeño de la Tecnología	32
4.5	Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	37
4.6	Desempeño del Área Comunicaciones	45
V.	SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	48

5.1	Nivel de la satisfacción con el servicio	48
5.2	Nivel de cumplimiento acceso a la información	49
5.3	Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	50
5.4	Resultado mediciones del portal de transparencia	50
VI.	PROYECCIONES 2024.....	51
VII.	ANEXOS	52
a.	Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	52
b.	Matriz de principales indicadores de gestión por procesos.....	53
c.	Plan de Compras	54

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. Celso Marranzini es el presidente del Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras de Electricidad. 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 7,485 estafetas de pago y 22 oficinas móviles. EDENORTE distribuye la energía eléctrica conforme a las estaciones climáticas, registrándose en el verano la mayor demanda, esto para un total de clientes que sobrepasan los 1,267,250.

Rehabilitación 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 2023 ejecutó numerosos proyectos de inversión para la rehabilitación de las redes, estos con fondos propios y con la contribución del organismo multilateral Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional (OFID, por sus siglas en ingles).

Con el financiamiento de fondos propios y una inversión que supera los 148 MMRD\$, al cierre 2023, logramos rehabilitar 110.84 kilómetros de redes de media y baja tensión, instalamos 1,353 postes, 1,298 luminarias y 78 transformadores. Estos trabajos abarcaron 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 OPEP para el Desarrollo Internacional (OFID, por sus siglas en inglés), ascendentes a los 9.14 millones de dólares, normalizamos unos 288.94 Kms de red MT/BT, beneficiando más de 10,050 clientes. Logrando así instalar 3,862 postes, 3,722 luminarias y 508 transformadores de distribución, esto en las provincias Espaillat y Puerto Plata.

Para este mismo periodo fueron repotenciadas 8 subestaciones, producto de 463.78 millones de pesos invertidos, añadiendo 99 MVA.

Gestión Cobranza

Durante el periodo Enero – diciembre 2023 logramos cobrar unos RD\$40,371.42 MM por concepto de energía. Superando los niveles promedios de cobros mensuales en 9.5%, esto al pasar de RD\$3,071.92 MM en 2022 a 3,364.28 en 2023. Alcanzando al cierre de 2023 un porcentaje de cobranza acumulado superior a los 95%.

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 2023. 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 nuestros niveles de facturación promedios mensuales eran de RD\$3,231.80 millones, al cierre 2023 logramos superarlos en 9.1% al pasar a RD\$3,526.54 millones. Las pérdidas acumuladas en términos porcentuales del 2023 fueron de 25.3%.

Índice de Recuperación de Efectivo

En función a los resultados de la facturación y las cobranzas mencionados con anterioridad, los niveles de recuperación de efectivo acumulados al cierre 2023 fueron de 71.2%.

Clientes

Al comparar los resultados clientes del 2022 con los del 2023, experimentamos incrementos considerables. Tuvimos 1,267,267 clientes activos, para un incremento de 21,872 equivalente a 1.76%. Y 1,207,664 clientes facturados, para un incremento de 9,186, equivalente a 0.77%.

II. 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

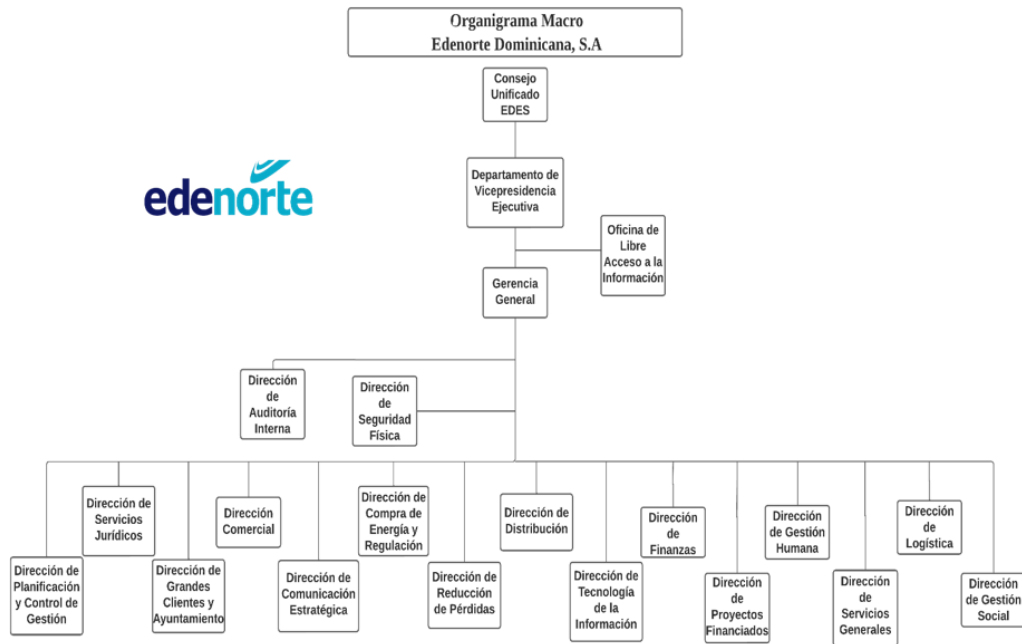
- Pasión por servir
- Integridad
- Trabajo en equipo
- Orientación a los resultados
- Responsabilidad

2.2 Base legal, estructura y planificación estratégica

Base legal

Razón Social	Tipo	Cantidad de Acciones
Fondo Patrimonial de Empresas Reformadas (FONPER)	B	16,205,051
Fondo Patrimonial de Empresas Reformadas (FONPER)	A	16,198,344
Sub-Total: 1 Accionista		32,403,395
Otros: 290 Accionistas		575,600
Total: 291 Accionistas		32,978,995

Estructura organizativa



Planificación estratégica institucional

El Plan Estratégico de Edenorte está estructurado para el cumplimiento cabal de la misión y visión, con la modelación de los valores declarados por los colaboradores, y así también apegados a las leyes y reglamentos vigentes, como a las directrices de nuestro organismo rector El Consejo Unificado de las EDEs (CUEDES).

Los Objetivos Estratégicos y Estrategias establecidos para mejorar en forma significativa, sustentable e incrementar la gestión y resultados de Edenorte son:

Objetivos Estratégico	Estrategias
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

Objetivos Estratégico	Estrategias
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 2023.

Dentro de las actividades y/o proyectos que fueron ejecutados caben resaltar el plan de mantenimiento del sistema de distribución y subestaciones, con la 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

Durante el 2023, Edenorte inyectó 5,641.92 GWh, lo que ascendió a unos 927.35 MMUSD. Al comparar las compras promedio mensuales de 2023 con relación al 2022, incrementamos 9.92%, esto al pasar de 427.74 GWh a 470.16 GWh.

Este resultado acumulado representó un 105.17% de los 5,364.67 GWh planificados.

El incremento en los niveles de entrega de energía que consecuentemente se tradujo en el suministro oportuno de la energía demandada por clientes, fue reflejado en el porcentaje de abastecimiento 2023, para un 99.3% total.

3.2 Obras y mantenimientos de Redes de Distribución y Subestaciones

Con el objetivo de garantizar la operatividad de las redes y las subestaciones en las 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, durante el periodo enero - diciembre 2023 logramos:

- Con el financiamiento de fondos propios y una inversión que supera los 148.69 MMRD\$, rehabilitamos 110.84 kilómetros de redes de media y baja tensión, instalamos 1,353 postes, 1,298 luminarias y 78 transformadores de potencia.

- De cara a los mantenimientos de las redes, producto de una inversión propia mayor a los 245 MMRD\$, rehabilitamos 122.5 kilómetros de redes de media y baja tensión, instalamos 3,361 postes, 11,676 luminarias y 1,768 transformadores de potencia.
- Gracias a los aportes de financiamiento otorgados por el Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional (OFID, por sus siglas en inglés), ascendentes a los 9.14 millones de dólares, normalizamos unos 288.94 Kms de red MT/BT, beneficiando más de 10,050 clientes. Logrando así instalar 3,862 postes, 3,722 luminarias y 508 transformadores de distribución, esto en las provincias Espailat y Puerto Plata.
- Relacionado las subestaciones fueron repotenciadas 8 subestaciones, producto de 463.78 millones de pesos invertidos, añadiendo 99 MVA. Con relación a los mantenimientos, en los cinco sectores y con una inversión superior a los 66 millones de pesos, se llevaron a cabo más de 130 mantenimientos que obedecen a la sustitución de protecciones, pruebas de maniobras, completado de nivel de gas, pintura de bases y estructuras, entre otras acciones.

3.3 Acciones Reducción de Pérdidas

Durante el 2023 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 33,340 clientes.
- Eliminación de 76,522 conexiones directas.
- Actualización de carga a 16,080 clientes.

Estas acciones en su totalidad impactaron a 125,942 clientes.

En este mismo sentido para identificar y medir remotamente los sectores con mayor índice de pérdidas, fueron instalados 24,606 medidores tele-medidos. A continuación, la distribución de esta acción por sector:

- Santiago: 8,469
- Puerto Plata: 4,118
- La Vega: 5,093
- San Francisco: 6,207
- Mao: 719

3.4 Calidad del Servicio

Un aspecto muy importante a resaltar es el comportamiento de disponibilidad del servicio eléctrico (ASAI %). En el 2023 fue de un 98.8%. Este resultado es fruto de un SAIDI y SAIFI promedio de 8.71 Hrs y 25.61 veces, respectivamente.

Por su parte el tiempo medio de resolución (TMR) de los avisos por concepto de niveles de tensión, falta de energía y defectos/fallas entre otros, en 2023 fue 2.3 Hrs.

3.5 Clientes

A continuación, se muestra el comportamiento de nuestros clientes según su naturaleza al cierre 2023 y estos comparados con el cierre 2022.

- Clientes activos: 1,267,267 para un incremento de 21,872, equivalente a 1.76%.
- Clientes facturados: 1,207,664, para un incremento de 9,186, equivalente a 0.77%.

3.6 Facturación y Reducción de Pérdidas

Producto del crecimiento continuo de nuestra cartera de clientes facturados, los niveles de facturación han reflejado dicho incremento en unidades físicas (GWh) y monetarias (MMRD\$). Al cierre 2023 fueron facturados 4,211.76 GWh, lo que a nivel monetario representa 42,318.48 MMRD\$.

En tal sentido, se puede observar un incremento de 195.53 GWh en comparación con 2022, lo que representa un 4.87% de incremento total. A nivel monetario el incremento es de 9.12%, esto para 3,536.93 millones de pesos adicionales.

Dados los resultados anteriores, en 2023 las pérdidas acumuladas por energía fueron de 25.3%.

3.7 Cobranzas

En 2023 los ingresos por concepto de energía ascendieron a 40,371.42 MMRD\$, al comparar estos con 2022, incrementamos en 3,508.35 MMRD\$, esto equivalente a un 9.52 %. Alcanzando al cierre de este periodo un porcentaje de cobranza acumulado superior a los 95%.

De la mano con este logro es oportuno mencionar que el total de clientes cobrados del total de clientes facturados promedios mensuales fue superior al 84%.

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 periodo enero – diciembre 2023, el índice de recuperación de efectivo fue de 71.22%.

IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

A continuación, los principales resultados financieros.

4.1.1 Ejecución presupuestaria

Al cierre 2023, se obtuvo una ejecución de RD\$66,331.69 MM. Ver 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	57,248,292,088.00	15,241,079,731.28	27%
Total, Meta Institucional por Programa		57,248,292,088.00	15,241,079,731.28	27%

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	57,248,292,088.00	14,642,167,015.13	26%
Total, Meta Institucional por Programa		57,248,292,088.00	14,642,167,015.13	26%

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	59,304,580,451.98	17,580,431,119.89	30%
Total, Meta Institucional por Programa		59,304,580,451.98	17,580,431,119.89	30%

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	61,505,071,036.66	18,868,008,525.62	31%
Total, Meta Institucional por Programa		61,505,071,036.66	18,868,008,525.62	31%

4.1.2 Balances de las cuentas

Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte EDENORTE Balance General - Activos 31 de diciembre de 2023 (Valores en RD\$)	
PROVISIONAL, NO AUDITADO	
Activos	
Activos Corrientes:	
Efectivo en Caja y Bancos	2,962,766,130.63
Inversiones a Corto Plazo	206,459,896.35
Cuentas por Cobrar Clientes (Netas)	4,385,875,942.76
Cuentas por Cobrar Relacionadas	2,186,537,181.85
Otras Cuentas por Cobrar	818,919,743.79
Total Cuentas por Cobrar	7,391,332,868.40
Inventarios	804,212,336.13
Gastos Pagados por Anticipado	12,122,157.49
Total de Activos Corrientes	11,376,893,389.00
Activos No Corrientes:	
Propiedad/Plantas y Equipos	20,272,610,962.21
Depreciacion Acumulada	(8,398,976,696.66)
Total Propiedad Planta y Equipo	11,873,634,265.55
Contrucciones en Proceso	26,650,541,871.91
Otros Activos No Corrientes	1,377,810,935.40
Total Activos No Corrientes	39,901,987,072.86
Total de Activos	51,278,880,461.86

Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte EDENORTE Balance General - Pasivo y Capital 31 de diciembre de 2023 (Valores en RD\$)	
PROVISIONAL, NO AUDITADO	
Pasivos	
Pasivos Corrientes:	
Préstamos por Pagar	39,309,777.55
Cuentas por Pagar:	
Proveedores Bienes y Servicios	2,910,009,298.44
Proveedores de Energía Eléctrica	4,027,163,677.24
Accionistas y Entes Relacionados	51,319,742,380.24
Otras Cuentas por Pagar	153,501,650.98
Retenciones y Acumulaciones por Pagar	1,072,482,191.84
Otros Pasivos Corrientes	3,883,736,937.99
Total Pasivos Corrientes	63,405,945,914.28
Pasivos No Corrientes:	
Préstamos Accionistas y Entes Relacionados	426,101,519.68
Obligaciones Emitidas	1,311,787,278.77
Depósitos y Fianzas a Largo Plazo	2,182,602,997.26
Otros Pasivos No Corrientes	33,418,886,512.09
Total Pasivos No Corrientes	37,339,378,307.80
Total Pasivo	100,745,324,222.08
Patrimonio	
Capital Social	3,241,010,200.63
Aporte a Futuras Capitalizaciones	67,608,064,460.76
Resultados Acumulados	(116,513,241,065.79)
Resultados del Período	(3,802,277,355.82)
Total Capital	(49,466,443,760.22)
Total Pasivo y Capital	51,278,880,461.86



Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte

EDENORTE
Estado de Resultados
31 de diciembre de 2023
(Valores en RD\$)

PROVISIONAL, NO AUDITADO

Ingresos Ordinarios	
Venta de Energía Regulada	35,527,108,965.00
Venta de Energía No Regulada	112,933,710.99
Otros Ingresos por Actividades Reguladas	23,919,967,092.34
Total de Ingresos Ordinarios	59,560,009,768.33
Costos de Ventas:	
Compras de Energía Mercado Spot	(11,179,216,093.47)
Compras de Energía Mercado Contrato	(41,036,543,415.27)
Total Costos de Ventas	(52,215,759,508.74)
Beneficio (Pérdida) Bruto	7,344,250,259.59
Gastos :	
Operativos y Administrativos	(7,930,384,020.73)
Beneficio (Pérdida) Operacionales	(586,133,761.14)
Otros Ingresos y Gastos :	
Ingresos Financieros	1,647,605,398.62
Ingresos Diferencia Cambiaria	842,865,591.29
Gastos Financieros	(3,502,728,141.37)
Gastos Diferencia Cambiaria	(2,879,159,124.71)
Beneficio (Pérdida) Antes de Impuestos	(4,477,550,037.31)
Impuestos	(260,000.00)
Beneficio (Pérdida) Despues de Impuestos	(4,477,810,037.31)
Aportes del Estado Dominicano	675,532,681.49
Superavit (Déficit) del Período	(3,802,277,355.82)

Yanilda Salcedo
Gerente de Contabilidad



4.1.3 Ejecución de gastos y aplicaciones financieras

EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL NORTE (EDENORTE)

GASTOS OPERATIVOS Y ADM. AL 31/12/2023

	Cta.mayor	Descripción Cuenta Mayor	Importe
Sueldos y beneficios a empleados	5120100101	Sueldos y Salarios	(1,376,960,194.11)
	5120100301	Preaviso	(7,359,514.83)
	5120100302	Regalía Pascual	(117,182,552.31)
	5120100303	Vacaciones	(67,916,712.26)
	5120100304	Prima Vacacional	(81,606,899.73)
	5120100306	Incentivos al Person	(187,254,484.78)
	5120100307	Horas Extras	(34,821,716.24)
	5120100312	Dietas y Viáticos	(14,727,153.55)
	5120100313	Capacitación y Adies	(12,059,492.44)
	5120100314	Viajes y Representac	(9,501,379.74)
	5120100315	Atenciones al Emplea	(2,383,983.84)
	5120100320	Cesantía	(52,511,085.81)
	5120100500	Otros Gts de Person	(176,398.02)
		(1,964,461,567.66)	

	Cta.mayor	Descripción Cuenta Mayor	Importe
Otros Gastos Asociados al Personal (Contribuciones)	5120100309	Adm. De Fondos de Pe	(97,671,864.62)
	5120100311	Gastos INFOTEP	(13,566,017.94)
	5120100317	Seguro Medico y Salu	(14,986,516.37)
	5120100318	Seguro de Vida	(2,504,501.25)
	5120100319	Riesgo Laboral	(16,142,687.59)
	5120100310	Seguro Familiar de S	(95,395,096.69)
		(240,266,684.46)	

	Cta.mayor	Descripción Cuenta Mayor	Importe
Depreciación y amortización	5120600100	Deprec. Edif y Adecu	(5,204,409.73)
	5120600200	Deprec. Mob. Y Equip	(12,686,501.98)
	5120600300	Deprec. Maq y Equip	(1,615,911.34)
	5120600400	Deprec. Equipos Tele	(26,821,373.55)
	5120600500	Deprec. Transformad	(47,716,670.23)
	5120600600	Deprec. Sub-Estacion	(56,454,574.72)
	5120600700	Deprec. Veh y E.Tran	(6,175,386.06)
	5120600800	Deprec. Otros Activo	(13,594,544.31)
	5120600900	Deprec. Mejoras Prop	(7,246,137.75)
	5120601000	Deprec. Redes De Dis	(180,939,764.10)
	5120601200	Deprec. Eqp de Telem	(23,339,705.35)
	5120601300	Deprec. Medidores	(176,218,205.07)
	5120601400	Deprec. Acometidas	(126,795,546.15)
	5120601500	Deprec. Software y L	(96,681,035.80)
	5120601900	Deprec. Luminarias	(14,041,678.67)
	5120602100	Dep Interrup Telecon	(685,942.63)
	5120701000	Amort Serv Pgdos Ant	-
		Amortización Seguro Fianza de	
	5120701300	Ejecución	-
	5120701600	Amort.Inc Lineas Ali	(3,909,074.36)
	5120700100	Seguro Responsabilidad	(796,784.44)
	5120700200	Seguro Fidelidad	(137,320.96)
	5120700300	Seguro Eq. de Transp	(2,950,231.46)
5120700600	Seguro Medico- Salud	(1,807,206.86)	
5120700700	Seguro de Vida	-	
		(805,818,005.52)	

Telecomunicaciones,
Energía y Agua

Cta.mayor	Descripción Cuenta Mayor	Importe
5120400200	Gastos Agua	(4,028,904.18)
5120400300	Telefonos y Comunica	(157,950,093.66)
5120400100	Energía Eléctrica	(91,953,791.08)
		(253,932,788.92)

Honorarios

Cta.mayor	Descripción Cuenta Mayor	Importe
5120300100	Honorarios Técnicos	(13,240,619.88)
5120300500	Honorarios As. Legal	(32,944,005.69)
5120300600	Honorarios As. Audit	(12,136,596.25)
5120403100	Gastos Legales	(8,128,741.84)
		(66,449,963.66)

Arrendamientos

Cta.mayor	Descripción Cuenta Mayor	Importe
5120500100	Alquiler de Vehículo	(251,848,705.62)
5120500200	Alquiler de Vivienda	(1,111,078.21)
5120500300	Alquiler de Inmueble	(126,699,777.79)
5120500400	Alquiler de Equipos	(26,418,149.49)
5120500500	Alquiler de Garajes	(3,535,478.26)
5120500600	Alquiler Vehículo Em	(73,706,147.69)
		(483,319,337.06)

Reparación de
Mantenimiento

Cta.mayor	Descripción Cuenta Mayor	Importe
5120200200	Gtos Rep. Mtto Mob	(21,840,306.41)
5120200300	Gtos Rep. Mtto Maq	(11,189,114.80)
5120200400	Gtos Rep Mtto Eqp Te	(2,766,879.81)
5120200600	Gtos Rep Mtto Subest	(64,767,390.58)
5120200700	Gtos Rep Mtto Vehic	(31,140,226.16)
5120200800	Rep. Mtto Otros Eqps	(1,417,262.38)
5120200900	Rep. Mtto Inst. Elec	(667,296,802.57)
5120201100	Rep. Mtto Prop Arren	(1,968,087.48)
5120200100	Reparación y Mantenimientos Edifica	(1,062,223.76)
5120201200	Rep. Mtto Sist Infor	(75,297,031.38)
		(878,745,325.33)

Aporte Organismos
Reguladores

Cta.mayor	Descripción Cuenta Mayor	Importe
5121100100	Aport Org Coordinado	(48,320,710.00)
5121100200	Aporte SIE	(153,148,098.09)
5121100300	Aporte Com Nac Energ	(63,345,127.93)
		(264,813,936.02)

Servicios Sub-
Contratados y de
Cobranzas

Cta.mayor	Descripción Cuenta Mayor	Importe
5120402200	Contratos de Cobranz	(8,889,468.75)
5120404200	Comisiones por Cobro	(49,778,826.40)
5120402300	Contratos Serv Tecni	(496,962,867.09)
5120402400	Contrato Serv de Men	(477,718.39)
5120402500	Contratos Mantenimie	(4,464,775.80)
5120402100	Gastos de Limpieza	(94,466,847.29)
5120400800	Materiales de Limpie	2,340.01
5120402600	Gastos Contratos Otr	(5,253,120.00)
5120400900	Seguridad y Vigilanc	(301,766,243.72)
		(962,057,527.43)

Corte y Reconexión,
Publicidad,
Atenciones Sociales,
Ayuntamientos e
Indemnizaciones

Cta.mayor	Descripción Cuenta Mayor	Importe
5120402700	Corte y Reconexión	(298,905,868.64)
5120900100	Publicidad y Promoci	(39,233,959.08)
5121200100	Otras atenciones Soc	(355,620.00)
5121000100	Gtos 3% Ayuntamiento	(1,119,584,768.25)
5120401500	Indemnizaciones a Te	(307,235,846.47)
		(1,765,316,062.44)

Otros Gastos

Cta.mayor	Descripción Cuenta Mayor	Importe
5120400400	Combustibles y Lubri	(122,586,630.57)
5120400500	Comb y Lubri Maq Eqp	-
5120403400	Uniformes	(1,132,505.00)
5120400600	Suministros y Materi	(21,902,951.00)
5120400700	Impresos de Document	(28,000,493.06)
5120401000	Asistencias Medicas	(1,949,108.07)
5120401200	Materiales y Equipos	(2,560,306.13)
5120401300	Herramientas y prend	(4,997,081.25)
5120401400	Transporte y Peajes	(179,500.00)
5120401700	Gastos Fletes	-
5120401800	Materiales Diversos	(1,922,415.63)
5120401900	Material de Desechos	-
5120403500	Suscripciones y Cuot	(1,918,830.47)
5120403600	Gastos Fiestas y Reu	(1,054,615.59)
5120403700	Utensilios de Cocina	(4,505,436.02)
5120403800	Material de Primeros	(128,778.08)
5120800100	Ctas Incobrables Cli	-
5121000200	Otros Impuestos	(50,950,679.76)
5121200200	Otros Gastos Operati	(1,033,754.43)
5121200300	Gastos Gestion PAEF	-
5121200600	Diferencia en precio	(25,062.13)
5121200700	Dif. Verif Factura	6.73
5121200800	Ajuste de Inventario	1,363,255.71
5121201100	Pérdida Baja de AF	(498,609.40)
5121100400	Otros Gastos de Organismos Regulad	(1,173,728.08)
5120401600	Gastos Derechos y Gastos Arancelari	(45,600.00)
		(245,202,822.23)

Total de Gastos Operativos (7,930,384,020.73)

EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL NORTE (EDENORTE)

GASTOS FINANCIEROS AL 31/12/2023

Gastos Financieros

Cta.mayor	Descripción Cuenta Mayor	Importe
5130100000	Ingresos Financieros y Cambiarios	-
5130100100	Ingresos Intereses Bancarios	122,888,954.64
5130100200	Ingresos Intereses Certificados Financieros	12,647,820.59
5130100300	Ingresos Intereses en Fact. Comercial	1,420,293.31
5130100400	Ingresos Costos Finac. en Fact. Comercial	-
5130100500	Otros Ingresos Financieros	-
5130100600	Ingresos por Costos Comercial	1,462,701,379.50
5130100700	Ingresos Comisión Cheque Devuelto Clien	240,516.00
5130100800	Ingresos Comisión Tarjeta Devuelta Cliente	223,300.00
5130100900	Ingresos Intereses Ganados	1,214,276.37
5130101000	Ingresos por Mora en Fact. Comercial	46,268,858.21
5130200800	Gastos Intereses /Fianzas de Clientes	-

Total de Gastos Financieros 1,647,605,398.62

4.1.4 Cuentas por pagar y Cuentas por cobrar

ANTIGÜEDAD CUENTAS POR PAGAR
RESUMEN POR GRUPO DE TESORERÍA
AL 15/01/2024

Etiquetas de fila	Suma de	Saldo	Suma de	No Vencida	Suma de	Vencida	Suma de	0 - 30	Suma de	31 - 60	Suma de	61 - 90	Suma de	91 - 120	Suma de	121 - 99999
A10-TRANSPORTACION	(1,866,703.97)	-	-	-	(1,866,703.97)	-	(1,651,908.62)	-	(201,237.20)	-	(5,816.15)	-	-	-	(7,742.00)	-
A12-AYUNTAMIENTOS	(319,987,588.55)	-	(6,943,320.88)	-	(313,044,267.67)	-	(10,044,029.15)	-	(7,548,019.57)	-	(6,961,940.29)	-	(8,235,754.37)	-	(280,254,524.29)	-
A14-REEMBOLSOS	(8,025.76)	-	-	-	(8,025.76)	-	-	-	(2,000.00)	-	-	-	-	-	(6,025.76)	-
A15-APORTES ORGANISMOS REGULADORES	(71,697,005.77)	-	-	-	(71,697,005.77)	-	(23,893,442.85)	-	(17,710,324.35)	-	165,674.23	-	165,674.23	-	(30,424,587.03)	-
A17-ADJESTRAMIENTO	(1,084,336.94)	-	-	-	(1,084,336.94)	-	(1,030,400.00)	-	(53,936.94)	-	-	-	-	-	-	-
A1-ENERGIA	(19,741,941,724.72)	(757,048,745.13)	-	(18,984,892,979.59)	(2,782,607,272.49)	-	(1,521,765,117.03)	-	(374,882,014.53)	-	(316,186,580.37)	-	(13,989,451,995.17)	-	(2,460.80)	-
A20-DIETAS Y VIATICOS	(2,460.80)	-	-	-	(2,460.80)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(2,460.80)	-
A22-INVENTARIO	(563,306,392.51)	(26,255.00)	(563,280,137.51)	-	(36,601,179.14)	(198,036,948.77)	-	-	-	-	-	-	-	-	(328,642,009.60)	-
A25-HONORARIOS LEGALES	(8,762,180.88)	(409,000.00)	(8,353,180.88)	-	(4,967,319.80)	(1,982,857.32)	-	-	-	-	(145,027.90)	-	-	-	(1,257,975.86)	-
A26-SEGUROS	(6,067,131.94)	-	(6,067,131.94)	-	(4,296,806.65)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1,770,325.29)	-
A27-SERVICIOS PROFESIONALES	(75,000.00)	-	(75,000.00)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(75,000.00)	-
A28-SUMINISTROS Y SERVICIOS	(44,755,082.61)	(1,057,723.74)	(43,697,358.87)	-	(2,538,737.77)	(2,281,906.28)	-	-	-	-	-	-	-	-	(38,876,714.82)	-
A2-REDES	(764,424,920.10)	(283,249,389.32)	(481,175,530.78)	-	(412,233,456.13)	(63,644,537.20)	-	-	-	-	-	-	-	-	(5,297,537.45)	-
A30-HOSPEDAJE	(2,151,180.00)	-	(2,151,180.00)	-	(2,151,180.00)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A31-TELECOMUNICACIONES	(142,181,736.12)	(56,532,533.44)	(85,649,202.68)	-	(19,839,828.98)	(6,087,666.47)	-	-	(4,713,177.37)	-	(6,839,634.54)	-	-	-	(48,168,895.32)	-
A32-ACCIONISTA	(56,402,922,662.17)	-	(56,402,922,662.17)	-	-	(568,175,400.00)	-	-	(2,195,710,290.00)	-	(1,827,653,510.00)	-	(51,811,383,462.17)	-	-	-
A33-EMPRESAS RELACIONADAS	(2,813,678,784.03)	-	(2,813,678,784.03)	-	(1,046,585.01)	-	-	-	(971,853.22)	-	(2,117,230.06)	-	(2,809,543,115.74)	-	-	-
A36-MERCADEO	(45,386.40)	-	(45,386.40)	-	(39,586.40)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(5,800.00)	-
A38-PRESTAMO	(10,463,588,071.33)	-	(10,463,588,071.33)	-	(1,536,932,177.04)	(10,113,652.85)	-	-	(11,271,902.61)	-	(12,919,209.74)	-	(8,892,351,129.09)	-	-	-
A39-REFRIGERIOS FORMACION Y REUNIO	(1,321,748.78)	(831,420.00)	(490,328.78)	-	(431,784.38)	(11,730.40)	-	-	-	-	-	-	-	-	(46,814.00)	-
A40-CONTRATAS DE SERVICIOS	(31,820,691.06)	-	(31,820,691.06)	-	(31,451,779.23)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(368,911.83)	-
A6-ESTAFETAS	(5,953,180.55)	(440,067.42)	(5,513,113.13)	-	(2,311,486.89)	(2,995,606.00)	-	-	(17,582.00)	-	-	-	-	-	(188,438.24)	-
A7-PUBLICIDAD	(7,768,546.80)	(127,982.80)	(7,640,564.00)	-	(7,194,980.00)	(389,400.00)	-	-	-	-	-	-	-	-	(56,184.00)	-
A8-ALQUILER VEHICULOS	(3,902.56)	-	(3,902.56)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(3,902.56)	-
A9-ALQUILER LOCAL	(15,856,835.90)	(49,102.27)	(15,807,733.63)	-	(7,635,586.62)	(4,325,863.18)	-	-	(770,570.94)	-	(80,927.50)	-	(2,994,785.39)	-	-	-
Total general	(91,411,271,280.25)	(1,106,715,540.00)	(90,304,555,740.25)	(4,888,899,527.15)	(2,405,326,203.56)	(2,595,284,500.78)	(2,173,867,172.35)	(78,241,178,336.41)	-	-	-	-	-	-	-	-

Etiquetas de fila	Suma de TOTAL_DEUDA	Suma de DEUDA_DE_0_30	Suma de DEUDA_DE_31_60	Suma de DEUDA_DE_61_90	Suma de DEUDA_DE_91_120	Suma de DEUDA_DE_121_150	Suma de DEUDA_DE_151_180	Suma de DEUDA_DE_181_365	Suma de DEUDA_DE_366_1095	Suma de DEUDA_MAYOR_109
Ayuntamientos	8,132,492,403.92	182,259,709.42	99,210,744.62	93,344,272.78	94,507,498.22	91,914,927.44	91,093,743.66	650,322,065.36	1,378,685,262.59	5,451,154,179.83
Comercial	579,653,215.67	305,452,340.41	34,162,721.37	22,760,393.74	14,812,210.60	12,946,029.19	9,602,341.42	35,568,000.40	69,654,347.05	74,634,231.49
Gobierno	538,957,117.11	268,855,978.44	87,932,953.39	36,082,767.17	14,611,329.48	5,439,537.82	27,011,897.31	83,008,202.18	12,802,003.78	3,212,447.54
Industriales	773,599,999.48	212,893,135.33	92,633,990.16	75,651,123.99	3,751,663.65	12,517,487.38	11,937,459.80	41,079,295.87	93,581,447.92	223,554,395.38
Residencial	1,667,993,375.99	653,128,422.60	94,293,343.68	69,637,737.72	52,722,283.33	47,784,803.24	42,702,223.09	146,419,933.59	295,288,576.45	265,816,052.29
Total general	11,692,696,112.17	1,622,590,186.20	408,233,753.22	297,676,295.40	186,404,985.28	170,602,785.07	182,347,665.28	956,397,497.40	1,850,011,637.79	6,018,431,306.53

REPORTE CXC DEUDORES
AL 31 DE DICIEMBRE 2023

Etiquetas de fila	Suma de	Importe en ML
Cuentas por Cobrar C.D.E.E.E.	54,700,970.70	
Cuentas por Cobrar Edeeste	1,608,811,514.74	
Cuentas por Cobrar Edesur	481,741,903.12	
Cuentas por Cobrar Eted	745,001.61	
Cuentas por Cobrar Generadores	(5,066,826.71)	
Cuentas por Cobrar Otras	80,674,549.90	
Otras Cuentas por Cobrar Comercial	1,802,894.05	
Seguros	580,981.44	
Total general	2,223,990,988.85	

4.1.5 Cumplimiento de la política de pago o antigüedad de los saldos de las cuentas por pagar a proveedores

En 2023, los pagos ejecutados mensualmente a los proveedores, fueron propuestos por el área de Tesorería en base a la antigüedad de cuentas por pagar y el calendario de pagos que establece los rubros a pagar por cadenas de pago (2 por mes), exceptuando en estas las contrataciones de servicio, redes, suplidores eléctricos, alquileres de vehículos y acuerdos legales, que fueron autorizados por la Dirección de Finanzas conjuntamente con la Gerencia General.

4.1.6 Resultados de auditorías

Internas

Durante el 2023, fueron ejecutadas y emitidas 54 auditorías internas. Con la realización de estas, 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: toma física de inventario cierre 2022, gestión del servicio de conserjería, pagos por cheques y transferencias, obras financiadas, reclamaciones comerciales, arqueo de cajas chicas corporativas, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar a suplidores, entre otros.

Externas

En este mismo periodo, fueron ocupadas 5 auditorías externas, una de estas realizadas por la empresa de auditores externos Ernst & Young, dos por la Cámara de Cuentas, una por la Contraloría General de la República y una última por la empresa de auditores externos Grant Thornton. A continuación, los detalles:

- Auditoría Financiera e impositiva: enfocada en auditar los estados financieros de la empresa para el período 2019-2020. El informe fue entregado por la empresa de auditores externos al CUDES.
- Auditoria Cámara de Cuentas: orientada en auditar los estados financieros de la empresa para el período 2016-2020. Con un 94% de requerimientos completados.
- Auditoria Especial Cámara de Cuentas: orientada en auditar los procesos de compras y contrataciones de bienes y servicios para el período 2012-2020. Fue concluida y se realizó una socialización de entrega entre la Cámara de Cuentas y la Gerencia General.
- Auditoria Especial Contraloría General de la República: abarca el levantamiento y evaluación de las informaciones financieras y de gestión operacional para el periodo del 01 de mayo 2021 al 31 de diciembre 2022. Con un 96% de requerimientos completados.
- Auditoría Financiera firma externa Grant Thornton: Enfocada en auditar los estados financieros de la empresa, para el período 2021-2023. Con un 22% de requerimientos completados.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

4.2.1 Reclutamiento y Selección

En Edenorte durante el 2023, se reclutaron un total de 607 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 actitudes 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. Los evaluados con una calificación porcentual menor al 70% son remitidos al área de capacitación y desarrollo para seguimiento personalizado. Al cierre 2023 se aplicaron unas 770 evaluaciones.

4.2.2 Capacitación y Desarrollo

En 2023 tuvimos un promedio de 31 cursos internos mensuales, llegando a 9,352 colaboradores (mismos colaboradores con más de una capacitación recibida) y 276.7 horas promedio mensuales invertidas. Los mismos 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, en 2023 fueron impartidos unos 63 talleres, a 1,106 participantes para 1,632 horas.

En apoyo a los colaboradores con estudios superiores en temas especializados y alineados a la carrera que ejercen dentro de la organización, para el periodo en cuestión proveímos 40 cursos especializados, beneficiado así unos 78 colaboradores, para una inversión de 1,665,232 pesos.

4.2.3 Desarrollo Organizacional

Con miras a incrementar la satisfacción de nuestros colaboradores, durante el 2023, 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. 117 colaboradores reconocidos.
- Bombillo Dorado: con este reconocimiento, trimestralmente se reconoce a la Oficina Comercial con mejores índices de resultados. 45 colaboradores reconocidos.

Disponemos del plan de comunicación interna, a través del cual se da a conocer a todo el personal, informaciones relevantes sobre la organización y que impulsen al alineamiento estratégico del personal. A continuación, la cantidad de publicaciones realizadas en 2023 por tipo de canal:

- Página Intranet: 106
- Murales informativos: 129
- Correo Comunicación a Empleados: 569
- Yammer: 73

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 2023:

- 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 58 empleadas fueron favorecidas con el beneficio de subsidio por lactancia que comprende el sistema nacional de Seguridad Social.
- El seguimiento a las licencias médicas por enfermedad común se refleja en los créditos a favor de la empresa que la TSS ha otorgado. A diciembre 2023 el crédito por enfermedad común fue de RD\$3,785,964.07

4.2.5 Seguridad y Salud Ocupacional

Durante el 2023 fueron efectuadas las siguientes acciones:

- 553 evaluaciones pre-empleo a candidatos de nuevo ingreso, para identificar las acciones preventivas a los riesgos inherentes a los diferentes puestos de trabajo.
- 206 certificaciones a colaboradores para conducir vehículos de la empresa, a los fines de asegurar su integridad física y la de terceros.
- 19 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 otorgó incentivos a todo el personal, bajo los parámetros de jornada extendida de labor, disponibilidad, por antigüedad, y por cobertura temporal.

Por otro lado, se contó 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 2023, fueron digitalizados más de 620 expedientes de empleados activos.

Adicional fueron registradas más de 177,690 visitas al Autoservicio (SPN Web), de las cuales 43,373 corresponden a consultas y solicitudes de las vacaciones.

4.2.8 Resultados del SISMAP

Edenorte no aplica para evaluación del SISMAP, ya nos regimos por la ley del código de trabajo, y no por la ley del régimen gubernamental.

4.2.9 Desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional.

Durante el 2023, el promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional fue como sigue:

- Directores y Gerentes: 90%
- Supervisores y Mandos Medio: 92%
- Técnicos Administrativos: 92%

4.2.10 Hombres y mujeres por grupo ocupacional.

A continuación, la cantidad de hombres y mujeres por grupo ocupacional al cierre 2023:

Hombres

- Directores y Gerentes: 88
- Supervisores y Mandos Medios: 704
- Técnicos Administrativos: 1,088

Mujeres

- Directores y Gerentes: 34
- Supervisores y Mandos Medios: 265
- Técnicos Administrativos: 773

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

A continuación, puntualizamos los resultados de 2023, relacionados a la producción del área jurídica:

- Fueron elaborados y legalizados más de 290 contratos, estos por conceptos de adquisiciones y servicios, publicidad, alquiler de locales y estafetas de pagos, a colaboradores, entre otros.
- 58 pliegos revisados y 348 credenciales evaluadas, relacionadas a procesos de compras (licitaciones, compras menores y comparaciones precio).

- Fueron notificadas 123 demandas, estas por temas de daños y perjuicios y laborales.
- Hubo 250 sentencias, de las cuales 54 fueron gananciosas y 196 perdidas.

Acuerdos y convenios

En 2023 realizamos 6 acuerdos de colaboración y cooperación institucional, los cuales son de importante relevancia para la población, la empresa y sus colaboradores según lo pactado:

- Acuerdo de adhesión al proyecto SIRITE: Firmado en enero 2023. Este convenio contempla el servicio de recaudación de los ciudadanos a través del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro SIRITE, para realizar los pagos de los bienes y servicios de EDENORTE a través de la generación de una autorización de pago, la interacción del sistema de gestión institucional con el SIRITE, la recepción de los montos que deban cancelarse por medio de los diferentes medios de pago que se acuerden y el reporte de los comprobantes de pago y montos recaudados.
- Convenio entre el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), Edenorte Dominicana, S.A. y la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD). Firmado en febrero 2023, con el objeto de capacitar en materia de energética al personal de Edenorte Dominicana, S.A., de todas las provincias de la Zona Norte.

- Acuerdo con La Oficina Gubernamental de Tecnología De La Información y Comunicación (OGTIC): Firmado en febrero 2023, para el funcionamiento de un punto GOB dentro de la tienda La Sirena, en el que opere un personal de Edenorte para atención al cliente y pago de facturas, esto de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 8:00 p.m y los sábados de 8:00 a.m – 6:00 p.m., asegurando que los usuarios tengan acceso a la empresa en un horario especial.
- Acuerdo de electrificación para cuarta etapa y ratificación, suscrito con Pueblo Viejo Dominicana Jersey 2 Limited/Ministerio de Energía y Minas: Firmado en Abril 2023, para completar el proyecto de electrificación de viviendas urbanas conjuntamente con la Dirección de Electrificación Rural y Suburbana y el Ministerio de Energía y Minas, en las comunidades de Sabana del Rey, Jurungo y Jobo Claro, y rehabilitar la red troncal para mejorar el voltaje de energía que se sirve en las comunidades de Palo de Cuaba, Tocoa, La Piñita, La Cerca, Maguaca y las Lagunas.
- Acuerdo interinstitucional con el Ministerio de Interior y Policía (MIP): Firmado en mayo, para la ejecución del proyecto troncal de iluminación de la Cantera, Villa Magante, Rio San Juan, Villa, Maria Trinidad, que permitirá mejorar el servicio e iluminación de las vías principales de las localidades, así como los proyectos de redes que requiera el MIP en el área de concesión de Edenorte.
- Acuerdo interinstitucional con el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA): Firmado en junio, para una alianza estratégica de cooperación para mejorar la ejecución de

proyectos de iluminación, construcción y rehabilitación de redes eléctricas que puedan ser requeridos por INAPA dentro del área de concesión de Edenorte.

4.4 Desempeño de la Tecnología

4.4.1 Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones

Durante el 2023, obtuvimos los siguientes avances:

- Sistema de llamadas telefónicas: vigente desde marzo 2023 con el objetivo de hacer recordatorios a los clientes de las fechas de corte de su servicio, lo que evitó cortes innecesarios y consecuentemente la ejecución de pagos en su debida fecha. Adicional se les informó a los clientes sobre el cierre de sus reclamaciones.
- Instalación Fibra Óptica: con el objetivo de disponer de mayor ancho de banda y velocidades superiores, fueron cubiertas 10 (62.5%) oficinas comerciales del sector Mao que no disponían de esta tecnología.
- Sustitución PDA (dispositivos electrónicos portátiles): haciendo uso del Indra – Android, que es una plataforma que permite conectar el sistema comercial (Open SGC/SGS/SGD) a un teléfono celular y realizar las acciones realizadas por las PDAs (tramitar las órdenes de servicios generadas en las Oficinas Comerciales y las resueltas en campo por las brigadas). Al cierre 2023 fueron sustituidos 266 equipos.

- Envío de factura mediante SMS: permitió la entrega inmediata de la factura a los clientes que autorizaron previamente recibirla por esta vía. Lo que aceleró el proceso de pago y colaboró para mejorar la eficiencia en general. Esta modalidad cumple con las regulaciones y normativas establecidas para la protección de datos personales y la privacidad de los individuos.
- Implementación de un IVR en Fononorte: con una disponibilidad 24/7, ofrecimos a los clientes la oportunidad de realizar consultas y transacciones de manera rápida, agilizando los procesos y eliminando las esperas en colas telefónicas.
- Redundancia en Enlaces: implementamos un sistema de redundancia (repetición de datos) en los enlaces de las oficinas comerciales, edificios administrativos y subestaciones. Esta estrategia garantizó la continuidad y confiabilidad de las comunicaciones, incluso en situaciones adversas.
- Seguridad perimetral reforzada: mejoramos la seguridad perimetral en las oficinas comerciales, mediante la implementación de equipos de última generación de la marca Fortinet. Esta medida contribuyó a proteger los activos y datos críticos contra posibles amenazas cibernéticas.
- Comunicación Digital en operaciones del Core Norte: migramos completamente a comunicaciones de radiofrecuencia digitales en las operaciones del Core Norte y las brigadas, mejorando la calidad de la comunicación y por consiguiente logrando una gestión más eficiente de las operaciones.

- Implementación Modems Dual SIM: esto en las oficinas móviles, logrando redundancia de proveedores y garantizando una conectividad constante y confiable, incluso en áreas donde la señal estuvo irregular.

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, durante el 2023 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, al no tener que desplazarse hacia una oficina de la empresa para su gestión.

Para que los solicitantes del servicio en línea de aprobación de planos puedan realizar sus pagos asociados de manera digital, en febrero 2023 fue firmado *el Convenio Interinstitucional para la Recaudación por la Pasarela de Pago del Sistema SIRITE con la Tesorería Nacional.*

4.4.3 Certificaciones obtenidas

Producto de la gestión realizada en Edenorte al seguimiento de las actividades de implementación de Gobierno Electrónico en el mes de enero la empresa actualizó los datos abiertos asociados a la Nortic A3:2014, Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano y en agosto se recertificó la Nortic E1:2022, Norma sobre la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

4.4.4 Desempeño de la mesa de servicio

El porcentaje promedio de nivel de servicio alcanzado en mesa de ayuda para en 2023, fue superior al 96%.

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

- Reemplazo de más de 480 discos mecánicos a disco sólidos.
- Cambios/actualización del parque informático, con el objetivo de eliminar los equipos obsoletos. Sustituyendo así 140 laptops y 422 desktop.

4.4.5 Proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal

En 2023, de las capacitaciones cursadas por los colaboradores de Tecnología de la Información, que permitieron a su vez a nivel macro el fortalecimiento y desarrollo de competencias fueron:

- Hacker Ético: persigue identificar posibles brechas en la seguridad informática, obtener las credenciales adecuadas y la autorización para poder llevar a cabo ataques maliciosos controlados y supervisados encaminados a identificar vulnerabilidades. Contamos con 2 colaboradores capacitados.
- NSE4 Workshop (Fortinet Security Gate): con el objetivo de controlar las capacidades de red y seguridad con un sistema operativo intuitivo. Contamos con 3 colaboradores capacitados.

A nivel empresa, hubo un total de 640 colaboradores capacitados en materia de tecnología. Dentro de las formaciones estuvieron: Analítica Avanzada de Datos y Machine Learning con Python, Geomática e Inteligencia de Negocios con Power BI Nivel avanzado.

4.4.6 Participación de mujeres en TIC

Edenorte haciendo uso de acciones formativas, se mantiene a la vanguardia en la implementación de tecnologías avanzadas que permiten la automatización y mejora de procesos, dando en estas oportunidades de desarrollo a la mujer. Del total de colaboradores capacitados en 2023 en materia tecnológica el 48% fueron mujeres.

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

Al cierre de octubre 2023, Edenorte contó con una puntuación de 92.88, lo que hizo que su color fuese verde. Ocupando así la posición #18 dentro del ranking de las empresas, esto de un total de 324 instituciones que conforma el estado dominicano.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Para el 2023 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 POA, sobrepasó el 90%.

Los planes operativos a su vez, tuvieron 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 se realizaron 100 % a cada cuenta presupuestal operativa, de personal y de inversión. Al cierre 2023 la ejecución del presupuesto fue de 88%.

Edenorte cuenta con la unidad de planificación y control de proyectos, la cual haciendo uso eficiente del PMBOK (Project Management Body of Knowledge) planifica y da el debido seguimiento a los proyectos de los organismos multilaterales.

También es importante resaltar el oportuno seguimiento 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 de 2023 realizamos oportunamente y al 100% la relación de informes y reportes preestablecidos que permitieron 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 dio continuidad a la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF). En la revisión del estado del sistema de calidad durante el periodo enero – diciembre 2023, podemos resaltar las siguientes buenas practicas:

- En beneficio de la prevención del comportamiento no ético y en cumplimiento a lo indicado por la DIGEIG para garantizar la transparencia, realizamos las siguientes acciones:
 - En febrero impartimos la charla “Uso Eficiente de la Energía Eléctrica Institucional” a 55 miembros de la Dirección de General de Presupuesto (DIGEPRES) y al Instituto Nacional del Azúcar (INAZUCAR).
 - En mayo se realizó la charla sobre los “valores éticos” dirigida al área de Servicios generales.
 - Se agregó un enlace en el sub-menú de Compras del Portal de Transparencia de Edenorte, el cual re direcciona al Portal Transaccional de la Dirección General de Compras Públicas (DGCP) con el fin de visualizar los procesos que se están llevando a cabo en Edenorte, transparentando así las compras y las contrataciones.
 - La elaboración del procedimiento de gestión de solicitudes de la información a la OAI.
 - Se realizaron 54 auditorías/informes especiales a los procesos, para analizar y evaluar el funcionamiento de estos, tomando en cuenta sus factores de riesgos.

- Para el beneficio del ciudadano cliente y los colaboradores, así como la eficientización de los recursos actuales, fueron creados acuerdos o alianzas con instituciones (MESCyT y UASD, Dirección Regional de Educación, Ministerio de Interior y Policía, INAPA y OGTIC).
- En la búsqueda de implementar un sistema eficiente de gestión del cambio, Edenorte realizó en febrero un benchmarking con la empresa EDEESTE para la implementación y ejecución de buenas prácticas sobre la Nortic A5:2019 - Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado.
- En apoyo a otras instituciones, Edenorte realizó un Benchlearnig con las Distribuidoras Edesur y Edeeste, en donde se les facilitó la APP SGAT (Sistema de Gestión y Atención de Totalizadores) la cual muestra una relación directa entre el totalizador y los suministros asociados, y que a su vez recopila la información desde terreno para mantener saneados los datos de los usuarios.
- Para asegurar que las informaciones importantes para los grupos de interés sean adecuadas, fiables y estén accesibles, fueron realizadas las siguientes acciones:
 - Creación de un nuevo canal de comunicación con los clientes por medio de la plataforma Threats.
 - Actualización de la aplicación del SPN.
 - Actualización del Portal Web edenorte.com.do.
 - Emisión de comunicados referentes al uso racional de la energía y transporte.

- Para tener un correcto control y administración en el resguardo de los expedientes de los colaboradores de Edenorte se creó la norma para la administración y custodia de expedientes de los colaboradores.
- Para la búsqueda de soluciones a situaciones o problemas presentados con proveedores, fueron sostenidos los siguientes encuentros:
 - Reunión con el proveedor de la Plataforma de Servicio (TRANSNEG) para buscar soluciones a varios inconvenientes y situaciones presentadas con el cobro móvil, estafetas de pagos, clientes BNB entre otros.
 - Reuniones con el contratista ISBEL para actualizar el IVR del Call Center.
- En búsqueda de la prevención de riesgos para la salud y de accidentes se realizaron:
 - Una capacitación sobre el uso eficiente de recursos (uso eficiente de la energía eléctrica, uso razonable del agua y el combustible de los equipos).
 - Se impartieron alrededor de 12 charlas en diferentes puntos de la zona norte del país sobre el Uso Racional de la Energía Eléctrica.
 - 14 capacitaciones acerca de Gestión de Residuos no Peligrosos y Reciclaje (5 campañas de prevención salud y seguridad y 9 Charlas sobre prevención y extensión de incendios, evacuación y rescate).

- Más de 60 charlas acerca de los Cuidados y Recomendaciones en la Salud Emocional, Manejo Defensivo, Charla Embarazadas, prevención y extensión de incendios, Inducción Corporativa y Procesos Técnico.
- Para conocer el nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos clientes, en Edenorte se evaluaron los resultados de los buzones de sugerencias, se realizaron las encuestas de las plataformas digitales y los grandes clientes.
- Con el objetivo de orientar a los colaboradores en caso de siniestros se realizaron 19 simulacros en este período.
- En apoyo a la conservación del medio ambiente y la salud en las comunidades, se realizaron:
 - 15 inducciones de medio ambiente y seguridad, y 16 capacitaciones específicas de observación al medio ambiente velando por la protección contra ruidos y contaminación del aire, suelo, agua y efectos negativos sobre las personas. En dichas inducciones se abarcó el concepto de las 3R (Reducción, Reutilización y Reciclaje).
 - Operativos en las comunidades en contra del dengue y el cólera (con Salud Pública).
 - Operativo de dermatología, consultas, charlas sobre las enfermedades venéreas y de entrega medicamento junto con la Fundación de Divino Niño.
 - Jornada de la salud, para todos los colaboradores de la organización, en las que se actualizó su historial clínico, fueron medidos los niveles básicos (Presión arterial, peso, glucosa, entre otros).

- Reducción del uso del papel en las oficinas comerciales del sector de Santiago en más de un 40% y en las oficinas administrativas en un 30%.
- Edenorte participó en los siguientes intercambios y/o conferencias con diferentes instituciones:
 - Conferencia con el MAP sobre Ética Pública.
 - Intercambio con Edeeste acerca de la identidad de género.
 - Charlas sobre Gobierno Abierto con la DIGEIG.
 - Taller de Planeación, Identificación y Evaluación de riesgos de corrupción en conjunto con INAP.
 - Intercambios con 71 líderes de las comunidades de los nuevos proyectos de Rehabilitación de Redes para expresar la necesidad del proyecto.
 - Intercambio con las distribuidoras EDEESTE y EDESUR con el objetivo de socializar acerca del seguimiento del área de Gestión Social de las mismas.
- Para asegurar una gestión rentable y ahorrativa de los recursos financieros, realizamos el control de los gastos por medio de las solicitudes de pedidos a través del Sistema SAP, así como la emisión mensualmente de informes a todas las áreas de la ejecución presupuestaria.
- Para asegurar el mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de las edificaciones de Edenorte durante el 2023 realizamos adecuaciones en las oficinas comerciales Beller, 2130, 2131, Jánico, Maimón Bonao, entre otras. También fue habilitado en el Sector Santiago un parqueo para los

colaboradores con capacidad para 70 vehículos, ayudando con esto a la seguridad y descongestión de la ciudad.

- En el afán de velar por la mejora continua de los procesos, en el mes de septiembre fue realizada una autoevaluación para medir el sistema de calidad, a la conformidad y la medición de la metrología de Edenorte. Dicha evaluación sirvió como base para participar en el premio INDOCAL a la Calidad.
- Para desarrollar una gestión eficiente de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, se obtuvo en el mes de Julio, una extensión para la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de Edenorte por el periodo 2023-2025. La empresa obtuvo una puntuación de 98% de cumplimiento.
- Con el compromiso de realizar actividades de responsabilidad social que aporten al crecimiento y desarrollo de la región norte, la empresa realizó actividades de interés de la población, tales como el patrocinio de torneos deportivos, así como el mantenimiento de las luces de dichas instalaciones deportivas. También se desarrolló la jornada de reforestación en el jardín Botánico Eugenio de Jesús Marcano de la ciudad de Santiago.

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 37 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. En 2023 se realizó la sexta versión del programa, con el que se impactaron a un total de 25 colaboradores. El nivel de satisfacción de los participantes fue de un 4.8 de 5, lo que evidencia la excelente percepción por parte de estos.
- La impartición del taller “Como Documentar un Proceso para fines de Estandarización”, impactando 19 colaboradores de las diferentes áreas de la institución.
- La promoción del uso racional del papel. Realizando charlas a colaboradores y difusión de comunicados. Adicional se realizó un recorrido por diferentes oficinas de la empresa, donde se les instó a reciclar y a solo utilizar el papel realmente necesario o a sustituirlo por otras opciones que sean más ecológicas, también se entregaron carpetas para reciclaje.
- En el mes de noviembre, el Comité de Igualdad de Género de Edenorte en conjunto con la Dirección de Gestión Humana llevaron a cabo una campaña para la Prevención de la No Violencia Contra la Mujer, así como también la campaña de los 16 días de activismo. Como símbolo de apoyo se instó a los caballeros a portar un lazo blanco durante estos días.

4.6 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 para lograr confianza, receptividad de las informaciones que difundimos y apoyo en la extensión de estas, durante el 2023 fueron realizadas múltiples acciones haciendo uso de nuestros principales pilares (prensa, redes sociales y comunicación interna). A continuación, resaltamos los principales logros:

- 6 encuentros con periodistas, dueños de medios y principales autoridades. Estos con el fin de presentar las obras realizadas y las pautadas en el futuro, y adicional responder inquietudes.
- 53 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 408 documentos con informaciones de la empresa (notas de prensa y avisos).
- 1,297 reproducciones de 37 notas de prensa, 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\$7,246,980.02 MM
- 197 resúmenes de noticias divulgados por comunicación interna.

- Identificación de 1,518 publicaciones a través de los monitoreos diarios de los diferentes de medios, de las cuales 906 publicaciones fueron positivas, 472 informativas y 140 negativas.

Con relación a las campañas, durante el 2023 fueron realizadas las siguientes a través de las redes sociales.

- Campaña Semana Santa 2023: 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 en la red social Instagram los resultados promedios diarios mostrados a continuación: 2,409 seguidores alcanzados, 648 no seguidores alcanzados, 69 me gusta, 3 comentarios y 3 veces compartida.

- Campaña Los Clientes Preguntan: creada con el objetivo de transmitir las informaciones de interés de nuestros clientes (Ejemplos: altas y bajas de contratos, tiempos para las instalaciones, facturas, acuerdos de pago, entre otras), así como interactuar con ellos a través de las redes sociales.

Esta campaña tuvo una duración de 2 semanas, obteniendo en la red social Instagram los resultados promedios diarios mostrados a continuación: 2,090 seguidores alcanzados, 1,021 no seguidores alcanzados, 20 me gusta, 4 comentarios y 2 veces compartida.

- Campaña Ahorra Energía: con el objeto de concientizar a los clientes sobre la importancia de la prudencia del uso de la energía. Esta campaña tuvo una duración de 2 semanas, obteniendo en la red social Instagram los resultados promedios diarios siguientes: 3,087 seguidores alcanzados, 1,435 no seguidores alcanzados, 26 me gusta, 24 comentarios y 5 veces compartida.
- Campaña Ahorra Energía en Navidad: con el propósito de concientizar a los clientes sobre la importancia de la prudencia del uso de la energía durante la temporada navideña. Esta campaña tuvo una duración de 2 semanas, con los siguientes resultados promedios diarios en la red social Instagram: 3,020 seguidores alcanzados, 3,900 no seguidores alcanzados, 108 me gusta, 10 comentarios y 22 veces compartida.

Al cierre 2023, nuestra presencia en las redes sociales fue como sigue: Instagram con más de 69,800 seguidores, Threads superior a los 7,300, Twitter con alrededor de 21,400, Facebook con más de 35,000 y YouTube superior a los 1,350.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRASNPRENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

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 4,261 boletas evaluadas a diciembre 2023, un 79.7% calificó el servicio recibido como excelente, un 16.5% como bueno y el 3.8% restante lo calificó entre malo y muy malo.

Tras el mismo objetivo, fue realizada la encuesta de satisfacción de las plataformas de pagos digitales. En la misma fueron evaluados la factibilidad de uso, el tiempo de respuesta, la fiabilidad, entro otros aspectos. De un universo de 380 clientes encuestados el 94% está totalmente satisfecho con el servicio que se ofrecen las plataformas, 3% esta indiferente y el 3% restante está totalmente insatisfecho.

En junio 2023, fue realizada la encuesta por concepto de nuevos contratos a 381 clientes residenciales. En la misma fueron evaluados la vía de la solicitud, el tiempo de conexión de servicio, entro otros aspectos. Para un 84% de clientes muy satisfechos y satisfechos, un 8% neutro y 8% insatisfecho y muy insatisfecho.

Otra encuesta, fue la efectuada a 345 grandes clientes en agosto, para medir el nivel su satisfacción con nuestros servicios, obteniendo un 60% de clientes muy satisfechos y satisfechos, un 20% neutro y 20% insatisfecho y muy insatisfecho.

En noviembre 2023, fue realizada la encuesta general de satisfacción a un universo de 384 clientes. En la misma fueron evaluadas la factibilidad para contactar a la empresa, los tiempos de respuestas a las solicitudes, la claridad de las informaciones brindadas, la cortesía y el respeto de los representantes, entre otros aspectos. Obtuvimos un 72.5% de clientes muy satisfechos y satisfechos, un 18.5% neutro y 8% insatisfecho y muy insatisfecho

En otro orden, en el mes de julio fue auditada nuestra Carta Compromiso al Ciudadano por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP), logrando una puntuación de un 98% de cumplimiento, lo que nos permitió la re-certificación de la misma por un periodo de dos años, 2023-2025.

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 2023:

- Recibidas: 53
- Respondidas: 53
- En proceso: 0

Del total, 38 (71.7%) fueron atendidas en plazo y a las 15 (28.3%) 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 noviembre 2023:

- Enero:86.03
- Febrero: 88.45
- Marzo:90.06
- Abril: 87.24
- Mayo: 94.73
- Junio: 95.42
- Julio: 95
- Agosto: 91.65
- Septiembre:79.67
- Octubre: 96.24
- Noviembre:96.87
- Diciembre: No disponible

5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante el periodo enero - diciembre 2023 a través del sistema de atención ciudadana 311 se registraron 36 casos. De estos 22 por quejas, 13 por reclamaciones y 1 por sugerencia.

El total recibido fueron cerradas. De las cuales 34 fueron resueltas dentro de plazo y 2 fuera de plazo haciendo uso de la prórroga y cumpliendo posteriormente con el plazo otorgado

5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia

En el segundo semestre del año 2023, Edenorte logro un 96% en el indicador SISANOC (Sistema de Análisis de Cumplimiento de las Normativas), evaluado por la DIGECOG. Indicador que mide la transparencia a nivel financiero y presupuesto.

A diciembre 2023, Edenorte se encontró en un 62.83% de nivel de cumplimiento del indicador de NOBACI.

VI. PROYECCIONES 2024

NO.	ÁREA	PROCESO	INDICADOR	UNIDAD	META
1	Distribución	Distribución Energía	Compra Energía	GWh	5,641.9
2	Compra Energía y Regulación	Compra Energía	Precio de Compra	US\$ Cents	14.7
3	Compra Energía y Regulación	Compra Energía	Compra Monetaria	MMUS\$	831.56
4	Comercial	Comercialización Energía	Facturación Física	GWh	4,437.6
5	Comercial	Comercialización Energía	Precio de Venta	US\$ Cents	16.7
6	Comercial	Comercialización Energía	Facturación Energía	MMUS\$	741.1
7	Comercial	Comercialización Energía	Cobros Energía	MMUS\$	711.3
8	Comercial	Comercialización Energía	Otros Ingresos	MMUS\$	11.1
9	Distribución-Comercial	Índices (Distribución-Comercialización)	Porcentaje de Facturación	%	78.6%
10	Distribución-Comercial	Índices (Distribución-Comercialización)	Porcentaje de Pérdidas	%	21.3%
11	Distribución-Comercial	Índices (Distribución-Comercialización)	Porcentaje de Cobranzas	%	96.0%
12	Distribución-Comercial	Índices (Distribución-Comercialización)	Cash Recovery Index	%	75.5%
13	Distribución	Distribución Energía	Satisfacción Demanda	%	99.0%

VII. ANEXOS

a. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Índice de Gestión Presupuestaria

Código Programa/Subprograma	Nombre del Programa	Asignación Presupuestaria 2023 (RD\$)	Ejecución 2023 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %
11	Comercialización de Energía Eléctrica en la Zona Norte	61,505,071,036.66	66,331,686,392.12	1	108%
Total General		61,505,071,036.66	66,331,686,392.12	1	

Índice de Gestión Presupuestaria

Cód-Act.	Actividad-Obra	Asignación Presupuestaria 2023 (RD\$)	Ejecución 2023 (RD\$)	% Desempeño Financiero
0001	Dirección y Coordinación	3,686,771,772	4,115,710,345	111.63%
0002	Distribución de Energía y Mantenimiento de Infraestructura Eléctrica	57,818,299,265	62,215,976,047	107.61%

b. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Distribución	Distribución Energía	Compra Energía (GWh)	Mensual	5,132.85	5,364.67	5,641.92	105.17%
2	Compra Energía y Regulación	Compra Energía	Precio de Compra (RD\$/kWh)	Mensual	9.67	10.48	9.22	87.96%
3	Compra Energía y Regulación	Compra Energía	Compra Monetaria (MMRD\$)	Mensual	49,647.15	56,231.85	52,018.99	92.51%
4	Comercial	Comercialización Energía	Facturación Física (GWh)	Mensual	4,016.23	4,251.26	4,211.76	99.07%
5	Comercial	Comercialización Energía	Precio de Venta (RD\$/kWh)	Mensual	9.66	9.70	10.05	103.54%
6	Comercial	Comercialización Energía	Facturación Energía (MMRD\$)	Mensual	38,781.55	41,253.22	42,318.48	102.58%
7	Comercial	Comercialización Energía	Facturación Total (MMRD\$)	Mensual	39,429.89	41,901.57	43,006.57	102.64%
8	Comercial	Comercialización Energía	Cobros Energía (MMRD\$)	Mensual	36,863.07	39,603.09	40,371.42	101.94%
9	Comercial	Comercialización Energía	Cobros Total (MMRD\$)	Mensual	37,488.51	40,228.53	41,041.88	102.02%
10	Distribución-Comercial	Índices (Distribución-Comercialización)	Porcentaje de Facturación	Mensual	78.25%	79.25%	74.65%	94.20%
11	Distribución-Comercial	Índices (Distribución-Comercialización)	Porcentaje de Pérdidas	Mensual	21.75%	20.75%	25.35%	81.88%
12	Distribución-Comercial	Índices (Distribución-Comercialización)	Porcentaje de Cobranzas	Mensual	95.05%	96.00%	95.40%	99.37%
13	Distribución-Comercial	Índices (Distribución-Comercialización)	Cash Recovery Index	Mensual	74.37%	76.08%	71.22%	93.61%

c. Plan de Compras

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	RD\$4,488,604,130.17
Cantidad de procesos registrados	191
Capítulo	6128
Sub capítulo	01
Unidad ejecutora	0001
Unidad de compra	Empresa de Distribución Eléctrica del Norte
Año fiscal	2023
Fecha aprobación	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	RD\$248,541,898.96
Obras	RD\$ -
Servicios	RD\$4,240,062,231.21
Servicios: consultoría	RD\$-
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	RD\$-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
Mi Pymes	RD\$-
Mi Pymes mujer	RD\$-
No Mi Pymes	RD\$4,488,604,130.17
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	RD\$4,836,398.31
Compra menor	RD\$38,814,041.62
Comparación de precios	RD\$85,431,032.99
Licitación pública	RD\$4,089,390,529.78
Licitación pública internacional	RD\$-
Licitación restringida	RD\$-
Sorteo de obras	RD\$-
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	RD\$54,429,662.00

Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	RD\$ -
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$-
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD\$-
Excepción - proveedor único	RD\$215,066,465.47
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	RD\$-
Excepción - resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	RD\$-