





\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2021**



**CONSEJO UNIFICADO**

**DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ELECTRICIDAD**



\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2021**



**CONSEJO UNIFICADO**

**DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ELECTRICIDAD**

Contenido

[I-RESUMEN EJECUTIVO 4](#_Toc90916589)

[II-INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 8](#_Toc90916590)

[2.1 Marco filosófico institucional 8](#_Toc90916591)

[a) Misión 8](#_Toc90916592)

[b) Visión 8](#_Toc90916593)

[c) Valores 8](#_Toc90916594)

[2.2 Base legal 9](#_Toc90916595)

[III.- RESULTADOS MISIONALES 14](#_Toc90916596)

[3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales. 14](#_Toc90916597)

[IV.- RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO. 16](#_Toc90916598)

[4.1 Desempeño área Administrativa y Financiera. 16](#_Toc90916599)

[4.2 Desempeño de los Recursos Humanos 20](#_Toc90916600)

[3.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos. 25](#_Toc90916601)

[4.4 Desempeño de la Tecnología 28](#_Toc90916602)

[4.4 Desempeño del Área Comunicaciones 46](#_Toc90916603)

[V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL. 53](#_Toc90916604)

[5.1. Nivel de la satisfacción con el servicio. 53](#_Toc90916605)

[5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información 56](#_Toc90916606)

[5.3 Resultado Sistema de quejas, reclamos y sugerencias 60](#_Toc90916607)

[5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia 61](#_Toc90916608)

[**VII ANEXOS** 65](#_Toc90916609)

[a) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos. VPE CUED 65](#_Toc90916610)

[b) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP). VPE CUED 65](#_Toc90916611)

[c) Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). 65](#_Toc90916612)

# I-RESUMEN EJECUTIVO

En el presente documento presentamos los resultados del año 2021. Durante este proceso la Vicepresidencia Ejecutiva del Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras (VPE-CUED) ha ejecutado los siguientes ejes prioritarios: Administración eficiente, transparente y orientada a resultados; garantía de una energía permanente, sostenible y de calidad; enfoque hacia el cliente, mayor eficiencia operativa y administrativa; Fortalecimiento de los procesos internos, aprendizaje y desarrollo.

En las empresas distribuidoras se han realizado esfuerzos para que el país pueda disfrutar de un suministro eléctrico continuo y de calidad, contribuyendo con los objetivos del desarrollo nacional y la mejora de la calidad de vida de miles de dominicanos.

A continuación, presentamos los aspectos relevantes de la gestión en este año 2021:

* En este período nos hemos enfocado en un servicio continuo y de calidad, logrando un Índice de Satisfacción de la Demanda de un 98.1%. Esto representa una tasa de incremento de un 2.1 % más que el 2020 y 12% mas que el 2019.
* En 2021 el CUED en su política de mejora de la gestión financiera, mantuvo la deuda con los Generadores Privados en una antigüedad no mayor de un mes de facturación, logrando un ahorro de 235.6MMUS$ en el pago de intereses en comparación al 2019. En ese mismo orden el CUED, honró deudas de ejercicios anteriores de compras y contrataciones del periodo 2016-2020 por un valor de 2, 721 MMRD$.
* Se redujo el déficit financiero de las EDEs en un 20% en relación con el año 2019, al pasar de 1,207 MMUS$ a 961.5 MMUS$, esto es, 245.5 MMUS$ menos. El déficit financiero aumentó en 2021 133.22 MMUS$ en relación con el 2020, teniendo como causa principal el hecho de que se mantuvo un Índice de Satisfacción de le demanda por encima del 98% y los sobre costos de los combustibles.
* Al cierre 2021, se logro una reducción del Índice de Perdidas de Energía de 0.2% en relación con el 2020, al pasar de 33.1% en 2020 a 32.9% en 2021.



EVOLUTIVO ACUMULADO ÚLTIMOS 12 MESES IP

Sin embargo, si vemos el Índice de Pérdidas de Energía acumulado de los últimos 6 meses de 2021, notaremos una reducción de un 2.8%, pasando de un 35.0% en junio 2020 a un 32.2% diciembre 2021.

En las cobranzas, se obtuvo un crecimiento del índice de cobrabilidad de 1.2%, al pasar de 94.2% en 2020 a 95.2% en 2021. Esto representa una cobranza adicional de 86 MMUS$ para el periodo en cuestión.

Esto a pesar del impacto negativo del aumento de la tasa de cambio de 51.3 en 2019 a 57.2 en 2021, lo que represento un impacto negativo de 170 MMUS$ menos en la cobranza.



En busca de la mejora y reducción del gasto operativo, se logró en 2021 la reducción del gasto de nomina en 4.5MMUS$ en relación 2020, al reducir la empleomanía de 8, 559 empleados a 7, 507 disminuyendo un 14% la plantilla de empleados. El gasto operativo se redujo 110.5 MMUS$ en relación con el 2019 y se incrementó 23.2 en relación con el 2020. Este incremento fue causado por el aumento del pago de prestaciones (9.7MMUS$) y el pago de bienes y servicios (14.5 MMUS$). Esto, a pesar de que se redujo la nomina en monto previamente indicado.

El CUED realizó intervenciones que permitieron el ahorro y beneficio para las empresas la Población en general. Entre estas intervenciones se destaca la construcción una Subestación de electricidad en el municipio Rancho Arriba, beneficiando 250 productores agrícolas con más de 3 millones de metros en invernaderos y con 12, 585 beneficiarios.

Implementación del Proyecto de alumbrado Público Nacional 1ra fase, en el marco del convenio de CUED-MPOC, el mismo se implementó en los tramos del 27 de febrero esquina Abraham Lincoln y Ave. Winston Churchil, Elevado V Centenario esquina San Martin, Paso a desnivel de la Ave. 27 de febrero esquina Carmen Mendoza, Paso desnivel Ortega y Gasset, Elevado J.F. Kennedy esquina Ave. Abraham Lincoln, Paso a desnivel Ave. 27 de febrero esquina privada, Ave. Las Américas (Incluye Túnel), con un monto total invertido de 58, 494, 477.61 y un total de beneficiarios estimados de 200, 349 beneficiarios.

Es importante señalar que, para mejorar la calidad del servicio que ofrecemos se rehabilitaron y/o construyeron 405.46 km de redes de distribución de media y baja tensión en proyectos de inversión, también fueron puestas en servicio 24, 656 luminarias de Alumbrado Público.

# II-INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

# 2.1 Marco filosófico institucional

## a) Misión

Gestionar eficientemente las empresas estatales distribuidoras de electricidad, para que sirvan energía eléctrica con calidad en la República Dominicana, elevando el nivel de vida de los ciudadanos y contribuyendo al desarrollo económico.

## b) Visión

Ser una organización de referencia en El Caribe de distribución de energía eléctrica continua, sostenible y con altos estándares de calidad a la población Dominicana.

## c) Valores

* Orientados a resultados.
* Integridad.
* Transparencia
* Excelencia operacional.

# 2.2 Base legal

Constitución de la Republica dominicana, promulgada el 13 de julio de 2015.

La Constitución de la República Dominicana, en su artículo 147, establece el marco básico que rige para la prestación de los servicios públicos en general, sean prestados por el Estado o por particulares. Su base esencial la constituye el apego y cumplimiento de los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria.

Ley General de Electricidad No. 125-01, y su Reglamento de Aplicación. La Ley General de Electricidad No. 125-01, y su Reglamento de Aplicación, constituyen el marco general normativo que rige la prestación de servicios dentro del sector eléctrico de la República Dominicana. Dicha normativa declara al servicio de distribución de electricidad como un servicio público, y establece para este todo el régimen de derechos y obligaciones aplicable tanto a los usuarios como a las distribuidoras.

Otras leyes aplicables

En adición al marco básico conformado por la Constitución y la Ley General de Electricidad, las relaciones empresa distribuidora y los clientes/usuarios también se encuentran afectadas directa o indirectamente por otras normativas de las cuales citamos, sin que valga limitación:

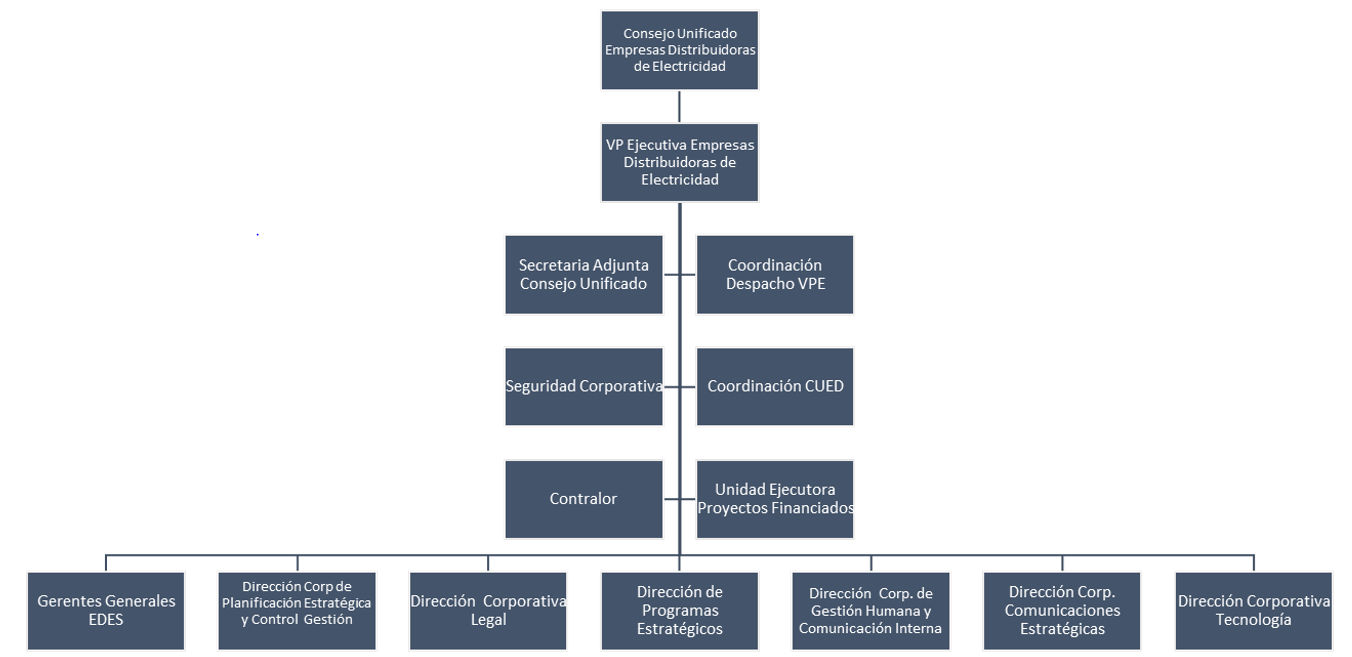
* Ley No. 64-00, Ley General sobre Medioambiente y Recursos Naturales.
* Ley No. 200-04, Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
* Ley No. 358-05, Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.
* Ley No. 57-07, sobre Incentivo al Desarrollo de Fuentes Renovables de Energía, y su Reglamento de Aplicación.
* Ley 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
* Decreto 342-20, que crea el Consejo Unificado de las Empresas Distribuidas de Electricidad.

Resoluciones SIE y CNE

Conforme a lo que dispone el artículo 147 de la Constitución y la Ley General de Electricidad No. 125-01, la Superintendencia de Electricidad es el órgano regulador del sector eléctrico con capacidad de dictar normas técnicas para su ordenamiento. Bajo esa competencia, la SIE ha dictado una serie de resoluciones y reglamentos que aplican también a la relación de las empresas distribuidoras-cliente/usuario.

De la misma manera, la Comisión Nacional de Energía quedó instituida por la Ley 57-07 como el órgano promotor de las políticas de desarrollo de las fuentes renovables de energía; y encargado del seguimiento al cumplimiento de dicha Ley, tiene potestad para dictar normativas vinculantes a las empresas distribuidoras y los clientes/usuarios que utilicen dichos recursos.

2.3 Estructura organizativa:



El Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras de Electricidad (CUED), está integrado por nueve (9) miembros y está presidido por el Ministro de Energía y Minas, como presidente de *ex officio* y honorifico, e integrado por un Vicepresidente Ejecutivo, quien fungirá como miembro secretario con voz, pero sin voto, en dicho órgano de gestión, y como principal ejecutivo, quien tendrá la administración y representación legal de dichas empresas.

2.4 Planificación estratégica institucional

Durante el mes de junio de 2021, se llevó a cabo el proceso de actualización del Plan Estratégico Institucional 2022-2027, tal como lo estable el Art. No. 48 del Reglamento de Aplicación de la ley 498-06:

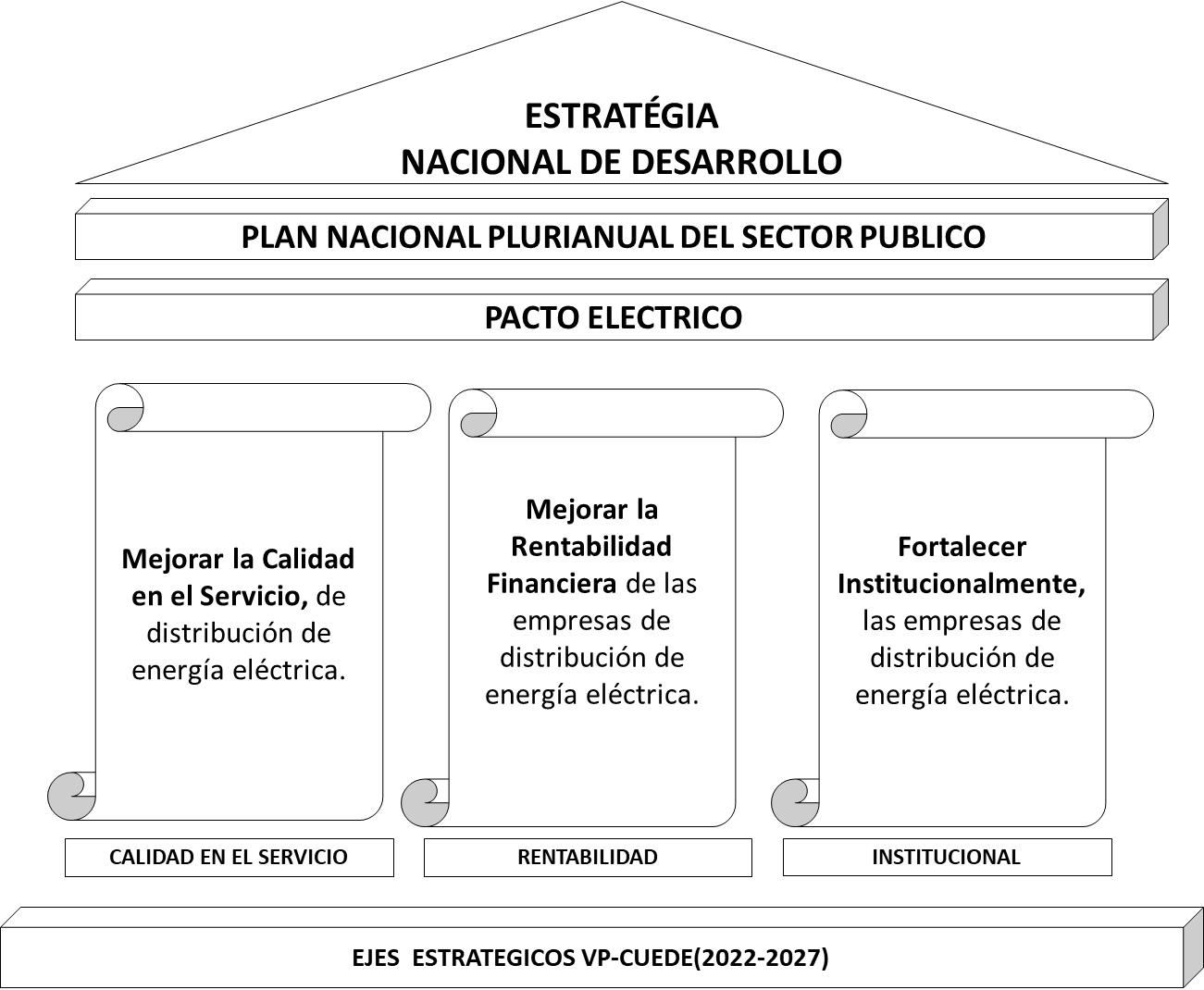
La actualización de los Planes Estratégicos Institucionales será elaborada durante el mes de junio e implicará la realización de ajustes al contenido establecido en el Artículo 45 de este Capítulo y, en cada actualización se agregará un año adicional, de modo que el Plan siempre tendrá una extensión temporal de cuatro años.

El proceso de Planificación Institucional involucró a las máximas autoridades de cada órgano u organismo y a los responsables de las distintas dependencias de la misma, como lo establece el Art. 45 de dicho reglamento.

Utilizando como insumo los resultados obtenidos de los Análisis Situacionales y Diagnostico Institucional (FODA), para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2027, se procedió a su actualización mediante reuniones, con la participación de empleados y funcionarios de todas las estructuras e instancias organizacionales, para luego consolidar la descripción de la Situación Actual Institucional.

El siguiente paso consistió, mejora de la propuesta preliminar para la presentación de documento final del Plan Estratégico Institucional de CUEDES, por parte de la Dirección de Planificación Estratégica y Control de gestión.

Este proceso se realizó en el Marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo, la ley no. 498-06 que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, así como también de las “Guías de Planificación” recomendadas por la MEPyD para la Planificación Institucional.



El CUED, estableció 3 ejes estratégicos: 1- Mejorar la Calidad en el Servicio, de distribución de energía eléctrica, 2- Mejorar la Rentabilidad Financiera de las empresas de distribución de energía eléctrica y Fortalecer Institucionalmente, las empresas de distribución de energía eléctrica.

Estos ejes estratégicos son los Objetivos a nivel de Fin, siendo los objetivos de resultados los siguientes: a) reducción de financiero, b) reducción de pérdidas de energía, c) incremento del índice de satisfacción de la demanda eléctrica e d) incremento de índice cobrabilidad.

# III.- RESULTADOS MISIONALES

## 3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.



**CONSEJO UNIFICADO**

**DE LA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE ELECTRICIDAD**

Las Empresas Distribuidoras de Electricidad, en su Misión de proveer servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica sostenible y de calidad, presenta los siguientes resultados en 2021:

En este período nos hemos enfocado en un servicio continuo y de calidad, logrando un índice de satisfacción de la demanda de un 98.1%, 1.9% más que el 2020.

El indicador de las pérdidas de energía promedio anual se sitúa en 32.9% en 2021, para una reducción de 0,36% en relación al 2020.

En las cobranzas mantenemos un crecimiento sostenido de 0.1% del indicador de cobrabilidad acumulado últimos 12 meses, para una mejora acumulada de 1.2%, al pasar de 94.2% a 95.2% en diciembre 2021.

Se estima tendrán un total de ingresos de 90, 745, 826, 996.62 RD$, producto de la facturación de 11, 146.3 GWH y un total de Costos (Compra de Energía) de 16, 636 GWH, para un monto de 131, 530, 717, 974.34 RD$. Esto bajo el supuesto de que se logre el Índice de Cobranza esperado para el 2002 de un 95.3 %. El Margen Bruto (Ingresos-Costos) daría un resultado negativo de unos 33, 699, 575, 036.57 RD$.

El precio medio de compra de energía (PMC) en centavos de dólar, se estima será de 12.3. El precio medio de venta (PMV) de energía para el año 2022 se estima en 14.1 centavos de dólar. Para estas estimaciones del utilizó la tasa del dólar establecida por el Marco Macroeconómico 2022.

Los gastos operativos de las EDE’s totalizaran según estimaciones 21, 618, 871, 951.66 RD$, para un Balance Operacional (Ingresos-Costos-Gastos) negativo de 53, 878, 762, 568 RD$. Las Inversiones (Gastos de Capital) se estiman serán de 4, 225, 254, 047.49 RD$.

# IV.- RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.

4.1 Desempeño área Administrativa y Financiera.

La VPE CUED, busca hacer mejoras que impacten de forma positiva en el negocio. En lo que respecta al ejercicio financiero en el año 2021 el VPE CUED destaca los siguientes puntos:

Carga financiera EDES y deuda generadores privados 2019- 2021:

**Carga financiera corriente EDES 2019-2021**

*Valores en millones de dólares*



\*A partir del año 2020 el Ministerio de Hacienda asumió el pago directo del Servicio de la Deuda de los ARDyP.

**Comparativo cuentas por pagar EDES a generadores privados 2019-2021**

Valores en millones de dólares



Al comparar la provisión de fondos destinados a las EDES durante los años 2019, 2020 y 2021 se puede destacar que en el año 2021 se requerirá menores transferencias de recursos (US$357.6 millones menos que 2020 y US$1,088.1 menos que 2019). A esto se suma el hecho de que no fue necesario la reestructuración de deudas ni la asunción de financiamientos por parte del Ministerio de Hacienda tal como fue realizado en años anteriores. Esto a pesar del impacto registrado en la compra de energía por el alza de los precios de los combustibles.

Del cuadro comparativo cabe destacar que la política de mantener las deudas con Generadores Privados en una antigüedad no mayor un mes de facturación se ha mantenido. Esto puede apreciarse en el indicador de meses de antigüedad el cual se proyecta cerrar en el mes de diciembre en 0.7 meses. Esto a pesar del incremento en los últimos meses de los precios de los combustibles que impactan directamente en las facturas recibidas por la EDEs de parte de los Generadores.

En cuanto a los compromisos con CDEE las EDES en conjunto cerraran el 2021 cumpliendo con el pago del 91% del monto facturado. Se han realizado los esfuerzos para mantener flujos constantes para la operación de CTPC sin contratiempos de índole financiero. Esto a pesar del incremento de requerimientos por el aumento de los precios del Carbón en el segundo semestre de 2021.

Para el caso de EGEHID se proyecta cerrar el año 2021 cubriendo más del 70% de las facturas emitidas, lo cual equivale a US$132.4 millones de dólares, esto es US$4.00 millones más que lo pagado en 2020. Hay que resaltar el impacto sufrido por alza en la facturación de EGEHID vinculada a las variables que indexan las facturas del Mercado Spot (Costos Marginales) y la factura de Mercado de Contratos (Precio Gas Natural).

Con ETED se proyecta concluir el 2021 cumpliendo con el pago del total de la facturación emitida a las EDES los cual asciende a US$20.6 millones.

**EDES CON CDEEE**



**EDES CON EGEHID**



**EDES CON ETED**



Por cada una de las distribuidoras el desempeño individual es como sigue:

Durante el año 2021 se registraron los siguientes indicadores claves financieros-operativos para la Empresas de Las Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDEnorte, EDEsur y EDEste).

Se estima tendrán un total de ingresos de 90, 745, 826, 996.62 RD$, producto de la facturación de 11, 146.3 GWH y un total de Costos (Compra de Energía) de 16, 636 GWH, para un monto de 131, 530, 717, 974.34 RD$. Esto bajo el supuesto de que se logre el Índice de Cobranza esperado para el 2002 de un 95.3 %. El Margen Bruto (Ingresos-Costos) daría un resultado negativo de unos 33, 699, 575, 036.57 RD$.

El precio medio de compra de energía (PMC) en centavos de dólar, se estima será de 12.3. El precio medio de venta (PMV) de energía para el año 2022 se estima en 14.1 centavos de dólar. Para estas estimaciones del utilizó la tasa del dólar establecida por el Marco Macroeconómico 2022.

Los gastos operativos de las EDE’s totalizaran según estimaciones 21, 618, 871, 951.66 RD$, para un Balance Operacional (Ingresos-Costos-Gastos) negativo de 53, 878, 762, 568 RD$. Las Inversiones (Gastos de Capital) se estiman serán de 4, 225, 254, 047.49 RD$.

El servicio de Energía Eléctrica que se bridaría en el marco de la Energía Comprada y Facturada, seria de un 98.1% del Índice de Satisfacción de la Demanda (ISD).

El de las EDE’s totalizaran para el cierre del año 2022 con un monto de 58, 104, 016, 616.46 RD$.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Durante el año 2021 del año 2021, la VPE CUED en el área de Gestión Humana de ha estado enfocada en acompañar a las Empresas distribuidoras a estructuar de forma que sean eficientes y efectivas todas las acciones que se relacionan el personal. Hemos indicado prioridades estratégicas de la empresa, buscando asegurar los mejores resultados a través de un capital humano comprometido y con las capacidades y competencias necesarias para ello.

También hemos trabajado en:

* Plan de Reestructuración de las empresas distribuidoras.
* Se ha estado realizando un levantamiento de las politicas y estructuras organizativa de las mismas.

Por cada una de las distribuidoras el desempeño individual es como sigue:

**EDESUR**

* Criterio “Organización del Trabajo”. Durante el año 2021, se actualizaron las estructuras organizativas de acuerdo con los lineamentos estratégicos contenidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y al Plan Operativo Anual 2021. Se elaboraron y actualizaron el Manual de Inducción y el Reglamento Disciplinario de Edesur, estableciendo la relación y alineación con el Código de Ética de la empresa.
* Criterio “Gestión del Empleo”. Se ha trabajado para lograr que la organización cuente con el personal idóneo para alcanzar las metas propuestas por la Alta Gerencia.
* De enero a diciembre de 2021 se han incorporado 564 empleados para cubrir plazas vacantes en la estructura organizativa y reforzar los distintos equipos de trabajo.
* Al cierre de diciembre 2021, la cantidad total de empleados regulares es 2,982, divididos por género de la siguiente manera:
* Criterio “Gestión del Rendimiento”. Se realizó la actualización del Modelo de Evaluación del Desempeño conforme a la estrategia institucional actual y para integrar al procedimiento y a los documentos de apoyo del proceso de Evaluación del Desempeño.
* Actualmente nos encontramos en el proceso de carga de objetivos individuales a cada colaborador.
* Criterio “Gestión del Desarrollo”. Se implementó el Programa de Capacitación y Entrenamiento, propiciando el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias del personal, apoyando su desarrollo profesional y la mejora en la gestión.
* En materia de Equidad de Género fueron divulgadas 4 políticas de género que reflejan el compromiso de la empresa con los principios de igualdad, equidad y respeto a los derechos humanos, así como la eliminación de cualquier forma de discriminación por razones de género. Estas políticas son:
  + - * Política de Equidad de Género.
      * Política de Igualdad de Oportunidades en el Empleo.
      * Política Antidiscriminación.
      * Política de Prevención y resolución del Acoso Sexual en el lugar de trabajo.
    - Inicio en la Certificación de Equidad de Género Igualando RD. Compromiso con la implementación del modelo de gestión para la Igualdad de Género del (PNUD) junto al Ministerio de la Mujer y el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL);
    - con el objetivo de incrementar la participación y las oportunidades laborales equitativas entre mujeres y hombres.

**EDENORTE**

En el caso de EDEnorte se han trabajado con los siguientes aspectos:

* Aseguramiento de la contratación y/o promoción de candidatos idóneos.
* Capacitaciones por detección y desarrollo. Un total de 111 capacitaciones a diciembre.
* Diseño de las políticas de compensación y beneficios.
* Implementación programa Cultura de Servicios.
* Realización en plazo de las evaluaciones de desempeño por movimientos de personal y nuevos ingresos.
* Certificación de Choferes. Un total de 13 certificaciones a diciembre.
* Premiación a empleados por concepto de valorar la fidelidad. Un total de 191 colaboradores reconocidos.
* Actividades para el aseguramiento del combate COVID 19. (Seguimiento a casos positivos, suministro de mascarillas, entre otros).

**EDEESTE**

En EDEEste los avances van en este sentido.

* En agosto 2020 iniciamos con un HeadCount de 2,347 empleados fijos. Adicional 147 militares que brindan servicios por planilla de incentivo.
* Al cierre de diciembre cerramos con un HC de 1,947 fijos y 13 militares por planilla de incentivo.
* Plan anual de Capacitación. Debido a la pandemia causada por el Covid, la ejecución del plan se ha visto afectada de manera importante, sin embargo, el avance hasta la fecha es de un 52 % debido en parte al programa de inducción de colaboradores de nuevo ingreso y al desarrollo de un programa para colaboradores del área comercial que busca refrescar y desarrollar habilidades en su personal de mandos medios. También se culminó uno de los hitos del SIGOB el cual fue el desarrollo de una herramienta que esté integrada con el programa de nómina y nos permita llevar el control de asignación de los incentivos en la organización.
* Con la rotación de Personal, hasta el mes de noviembre la empresa mantenía un nivel de rotación por debajo de los 2 puntos (ver cuadro punto 4.4), excelente puntuación para la industria en la que nos desempeñamos. En el último mes las salidas sufrieron un incremento producto de la reducción de personal para la optimización de gastos.
* El área de Salud Ocupacional cuenta con un programa anual de jornadas de salud para todos los colaboradores, producto de la pandemia el programa fue completamente sustituido por jornadas de pruebas rápidas con el fin de detectar a tiempo cualquier brote del virus Covid 19 y actuar en consecuencia de acuerdo con el protocolo de la OMS.

3.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.

En este tema, la VPE CUED logrado los siguientes avances:

* Enfoque hacia una mayor eficacia de la gestión legal y asignación de contratos.
* Auditoría legal externa.
* Unificar las estrategias y métodos para conseguir un mejor resultado en las demandas por indemnización.
* Se acordó hacer levantamientos financieros y de prelación de las cesiones de crédito.
* Eficientización del presupuesto para el pago de las indemnizaciones.

Por cada una de las distribuidoras el desempeño individual es como sigue:

**EDESUR**

En EDEsur durante el 2021, Edesur recibió un total de 38 demandas por parte de usuarios, representando una disminución de seis (6) demandas (14%), con respecto al mismo en 2020 (44 Demandas).

**EDENORTE**

En EDEnorte se han tenido avances en los siguientes puntos:

* Conciliación de deudas.
* Desarrollo efectivo de contratos.
* Gestión efectiva del 100% de las denuncias.
* Elaboración de querellas y presentación de acusaciones.

**EDEESTE**

* EDEeste se han trabajado varios casos de importancia y con reducción de alquileres:
* Caso Altice Dominicana, luego de una serie de acercamientos entre las partes con la finalidad de arribar a un acuerdo conciliatorio de los montos involucrados, en fecha 29 de diciembre del año 2021 EDE ESTE y Altice Dominicana, S.A. a través de su representante y asesor en ahorros de energía señor FERNANDO E. SANTOS BUCARELLY, este último, acepto la propuestas planteada por EDE ESTE y recibir la suma de RD$3,959,816.80, otorgando la empresa Altice Dominicana, S.A., una expresa renuncia general de derechos y acciones sobre el acto de embargo aludido.
* Se renegociaron los contratos de arrendamientos de postes con Altice Dominicana, Claro Dominicana, Columbus Network y con las Empresas de cables.
* EDE ESTE arribo a un acuerdo con el Ayuntamiento de San Jose De Los Llanos, por la suma de DOCE MILLONES DE PESOS CON 00/100 (RD$12,000,000.00), por concepto de pago del tres por ciento (3%) de la facturación corriente recaudada en el municipio de San José de Los Llanos, en el periodo comprendido entre el mes de enero del año dos mil once (2011), hasta el mes de mayo del año dos mil veintiuno (2021), de conformidad a lo establecido en el artículo 134 de la Ley General de Electricidad No. 125-01. Con este acuerdo este ayuntamiento procedió a levantar los embargos trabado a la empresa, estos montos fueron liberados a excepción de Telemicro.
* Hemos procedido a realizar nuestras gestiones legales en contra de los Ayuntamientos, por las deudas contraídas en sus consumos de los servicios eléctricos y demás instalaciones, servidas y no pagadas, generadas por estos, por un monto total DOS SETECIENTOS SEIS MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS CON 94/100 (RD$2,706,466,520.94), de las cuales procederemos a detallar los montos adeudados: Ayuntamiento Municipal de San Pedro de Macorís, Ayuntamiento Municipal de Santo Domingo Este, Ayuntamiento Municipal de Boca Chica, Ayuntamiento Municipal de Santo Domingo Norte, Ayuntamiento Municipal de El Seibo, Ayuntamiento Municipal de Hato Mayor del Rey y Ayuntamiento Municipal de Higüey.
* En el periodo comprendido entre el cuatro (04) de enero del 2021, hasta el treinta (30) de diciembre del año 2021, tenemos un total de treinta y cuatro (34) sentencias gananciosas, las cuales, en el periodo correspondiente, representan un ahorro para la empresa (expresada en el monto de reservas de cada una de estas demandas) de Treinta y Ocho Millones Trescientos Mil Pesos Dominicanos con 00/100 (38,300,000.00).

4.4 Desempeño de la Tecnología

En este sentido la VPE CUED ha lanzado un proyecto para implementar en Power BI los indicadores de gestion de todas las EDE´s, y obtener resultados en tiempo real. Por cada una de las distribuidoras el desempeño individual es como sigue:

**EDESUR**

* Los resultados obtenidos en el índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno electrónico (iTicge) en la última evaluación realizada por la OPTIC fue 87.81%.
* Renegociación de contratos vencidos de Tecnología de la información garantizando un ahorro de 42 millones de pesos por 3 años.
* Reducción de servicios telefónicos y data resultando un ahorro de MMRD$ 6.0 en el año 2021.
* Optimización de Infraestructura Tecnológica en Sub Estaciones resultando un ahorro de 14 millones de pesos en el año 2021.
* Creación de una aplicación API para Prepago, con un ahorro de MMRD$ 11.0 en los servicios de Hexing – Prepago.
* Ahorro de MMRD$ 7.0 en el soporte de mantenimiento de equipos SUN SPARC para Oracle.
* Desarrollo interno e implementación de plataforma de E-learning para la gestión de formaciones en línea, representando un ahorro total de MMRD$ 1.6 por los próximos 4 años.
* Lanzamiento de la nueva aplicación móvil para clientes Edesur incluye unificación repositorio de tarjeta de crédito.
* Mejoras al Sistema Gestión Comercial (SGC): carga calendarios de lecturas, nueva opción de negociaciones, mejoras en el módulo de reclamaciones y el módulo de acuerdo de pago, se implementó nuevo modelo de negocio de cargadores móviles.
* Mejoras al Sistema de Gestión Distribución (SGD): Ordenes tipo O incluida al SGD es una integración que permite dar seguimiento entre la solución de incidentes en la red MT y las órdenes de servicio de clientes comerciales, asegurando la atención. Otra mejora fue la inclusión de la información de postes levantada en terreno para la identificación y resolución de incidentes en la red.
* Mejoras a soluciones de integraciones telemedidas, se ha desarrollado interfase con estas soluciones para facilitar el procesamiento de información usado en la facturación comercial, análisis de datos, teleconsumo y telecorte. Las mejoras al proceso de teleconsumo agrega nuevos datos de cálculo de consumo en dinero, reduce el tiempo de atención del personal que ejecuta los Telecorte, mejora atención al cliente y posible reducción de reclamaciones de clientes por contar con más información.

**EDENORTE**

Disponibilidad de servicios Core de Seguridad en un 100%.

Disponibilidad de servicios de la Comunicación (repetidoras, enlaces de data, SSEE, Core, call center) en un 100%.

Aseguramiento de la Salud de antivirus.

**EDEESTE**

La dirección de Tecnología de la Información año por año trabaja en la consecución de varios proyectos y esfuerzos orientados a fortalecer la infraestructura tecnológica de EDEESTE. Dichos proyectos han sido parte del lineamiento estratégico para incrementar la Eficiencia Operativa y Administrativa.

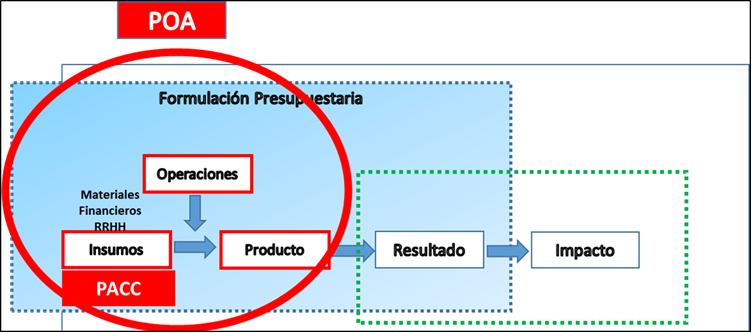
Se habilito el sistema de tarjeta express, el cual permitirá incrementar las tarjetas inscritas para canales de pagos y estafetas virtuales vía WhatsApp, Facebook e Ivr. Se colocó a disposición de los clientes vía los kioskos la modalidad de recargas con tarjetas de crédito a los medidores prepagados.

Se habilito un servicio de notificaciones que permita la entrega de un paquete de bienvenida a nuestros clientes nuevos. En este parque se incluyen los derechos y deberes de los clientes, así como también la fecha aproximada de su primera facturación y los puntos de pago más cercanos.Se incluyeron mejoras para el levantamiento de totalizadores vía SINS y se migro SINS a APP Android.

**4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.**

**EDENORTE, EDESUR Y EDEESTE**

Implementación de Planificación por resultados, bajo la metodología de la cadena de valor del sector público:



Se diseño la Planificación Institucional 2022 (Plan Operativo Anual (POA), Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y Presupuesto) de las EDEs, con la metodología de la Cadena de Valor del Sector Público, para el 2021, con esto se busca lograr una eficiente asignación y uso de los recursos destinados a la inversión pública institucional, maximizando sus beneficios socio-económicos. Podemos destacar las siguientes ventajas de esta metodología :

* Enfoque hacia resultados, asignación y uso de recursos con criterios de priorización y maximización de beneficios a la Población.
* Mejora de la transparencia y rendición de cuentas sobre el uso de los recursos públicos y los resultados mostrados a la sociedad.
* Cumplimientos de la normativa vigente (Ley 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo, Ley 498-06, de Planificación e inversión pública y normativa completaría).

Se elaboraron los estudios técnicos y formulación de proyectos (fondos propios), para incorporación en sistema nacional de inversión pública (SNIP):

* Elaboración de estudios de: Identificación de Proyectos, Estudio de Mercado, Estudios Técnicos, Evaluación Financiera, Evaluación Económica y Social y Evaluación de Impacto Ambiental de 11 Proyectos de Inversión Pública para incorporación en el Sistema Nacional de inversión Pública (SNIP). Con esto, se espera:
* Lograr una eficiente asignación y uso de los recursos destinados a la inversión pública institucional, maximizando sus beneficios socio-económicos.
* Aplicar los criterios, metodologías y parámetros para la formulación, ejecución y evaluación de proyectos establecidas en la Ley.
* Aplicar los criterios que se requerirán para que los proyectos de inversión pública puedan ser incorporados al Presupuesto de Ingresos y Ley de Gastos.

Hemos trabajado de la mano con todas las EDE´s y con la Superintendecia de Electricidad (SIE) buscando la manera de que los indicadores sean utiles y bajo el mismo criterio para todas las instituciones que estan relacionadas al servicio electrico se han homologados los indicadores con la VPE CUED, SIE y las EDE´s.

Se ha logrado una planificación basada en resultados para las empresas distribuidoras, estructurando un proceso de planificacion basado en la cadena de valor, con el proposito principal de entregar el presupuesto operacional al ministerio de hacienda en la fecha pautada. Para toda las EDE´s se estructuró un calendario para la planificacion anual del 2022.

Conclusión del diseño, coordinación e implementación de la planificación operativa, presupuestaria e indicadores de gestión 2021:

* Seguimiento y Control Planes Operativos. El resultado a Diciembre 2021 es 100%.
* Seguimiento Ejecución presupuestaria. El resultado a Diciembre 2021 es 100%.
* Desarrollo y emisión informes de control de gestión (CUEDES, CDEEE, Palacio, Directores, Comerciales, Calidad del Servicio, Gestión y Rentabilidad).
* Aseguramiento del correcto funcionamiento de los procesos y su mejora continua.
* Aseguramiento del Cumplimiento a la Carta Compromiso.

**Resultados de las Normas Básicas de Control interno (NOBACI)**

Para cada una de las distribuidoras el avance en las Normas Basicas de Control Interno, el indicador es como se visualiza en el siguiente cuadro:

|  |  |
| --- | --- |
| **Disitribuidora** | **%** |
| EDENorte | 90.00% |
| EDESur | 72.86% |
| EDEEste | 71.20% |

Es bueno aclarar que en el caso de EDEEste, debido al relanzamiento de la plataforma de la contraloria general de la republica, se reseteo el avance que llevaba de un 86.6% a un 71 %, por el cambio en la Generencia General en mayo de 2021 y esta en proceso de aportar evidencias para la actualizacion de las normas de control interno.

**Acciones para el fortalecimiento institucional**

**EDESUR**

En EDESUR DOMINICANA se han alineados a los Ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para el 2021 se definieron acciones estratégicas en procura de alcanzar los objetivos trazados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y el Plan Operativo del Año 2021. A continuación, se presentan los principales indicadores que miden dichas acciones y de más relevancia para el ciudadano:



A continuación, se presenta los principales logros de la gestión de Edesur dominicana durante el período enero – diciembre 2021:

* El Administrador Gerente General (AGG) realizó la Ruta EDESUR en Acción “Más cerca de ti” 2021 con el propósito de escuchar de manera directa las principales necesidades de las comunidades y dar solución inmediata a las mismas, mediante el proyecto de electrificación de las áreas vulnerables en toda la zona de concesión.
* Programa Vacúnate RD. Apoyo directo al Ministerio de Salud Pública (MSP) en la Jornada de Vacunación mediante el programa “Vacúnate RD” para las provincias de Bahoruco y Monte Plata.
* 4,387 viviendas en Rancho Arriba mejoraron su calidad de vida y se impactó el crecimiento económico de dicho municipio con la electrificación de 142 invernaderos y otras agroindustrias.
* Avances en la simplificación de trámites, mejora de servicios públicos y digitalizados como parte del valor agregado para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
* Desarrollo una nueva Aplicación Edesur móvil la cual está disponible para todos los sistemas operativos y que incluye los servicios más demandados en las oficinas comerciales, (solicitudes de nuevos contratos, reclamaciones, pagos, información y consultas, entre otros) brindando innovación y facilidades para nuestros clientes.
* Desarrollo del Canal ChatBot. Este servicio está actualmente disponible para nuestros clientes.
  + En el municipio de Rancho Arriba, Provincia San José de Ocoa, se habilitaron nuevas estafetas que brindan los servicios de pago de facturas y ventas de recarga de energía; los usuarios de esta comunidad no tienen que desplazarse hacia otras localidades para realizar sus pagos.
* 96% promedio en el nivel de servicio de las llamadas a través del Call Center, con una atención menor a 45 segundos de espera.
* Ahorro en impresión de MMRD$ 6.02 por la incorporación de 20,462 clientes a la factura digital contribuyendo, además, con el cuidado del medio ambiente por la reducción significativa del uso papel.
* Por primera vez Edesur Dominicana alcanza resultados por debajo del límite admisible de reclamaciones comerciales resueltas fuera de los plazos durante el segundo trimestre del año 2021.
* Mejora en la nueva versión del reporte Teleconsumo, haciéndola más amigable a nuestros clientes, brindando información en kilovatios y en pesos sobre la energía consumida al día del reporte y la proyectada al cierre de la facturación, permitiéndoles realizar pequeños ajustes y ahorrar dinero en su factura eléctrica.

* Reducción de un 40% en las estimaciones de facturación, logrando:
  + Aumentar la calidad de la facturación.
  + Cumplimiento al marco legal establecido por la Superintendencia de Electricidad, basado en Art. 460 del Reglamento de Aplicación de la Ley de Electricidad 125-01 (evitar penalización por incumplimiento).
* Migración de la Aplicación de Lectura (TPL) de Windows Mobile a Android, permitiendo:
  + Fortalecer los procesos y la gestión de lectura.
  + Cargar los itinerarios al equipo vía Internet. \
  + Asignar más de una anomalía a cada medidor.
  + Tomar fotos que se asocian a cada medidor.
  + Capturar coordenadas y datos de los medidores.
  + Chat interno (interacción entre el supervisor y el lector).
* Ahorro de MMRD$ 574 en materiales a través del Programa de Recuperación de Activos, incluyendo medidores.
* Realización de jornadas de organización y limpieza en todos los almacenes de la Empresa, Subestaciones, Oficinas Comerciales, Puntos Expreso, Archivos y Mobiliarios en toda la zona de concesión; proporcionando los insumos para la documentación del proceso de Subasta y Venta de Chatarra para implementar el proyecto de recuperación de activos.
* Actualización de las políticas y procedimientos de Compras y Contrataciones, acorde a la Ley 340-06 y su Reglamento de Aplicación No. 543-12.
* Instalación de 3,000 luminarias para el proyecto de iluminación del área de concesión de Edesur con impacto en más de 30 comunidades.
* Implementación piloto de un sistema de gestión de mantenimiento para subestaciones basado en SAP (módulo PM) que permite tener una trazabilidad de las informaciones que se generan producto de las intervenciones a dichas instalaciones, además de poder tener un robusto sistema de control y seguimiento de la planificación del mantenimiento.
* Levantamiento de más de 22 proyectos de rehabilitación de redes que han generado materiales y equipos en desuso con lo cual se ha podido recuperar más de 9 millones de pesos en materiales y equipos que cumplen con las normativas técnicas nacionales, sin la necesidad de incurrir en compras, los cuales han sido usados para el mantenimiento y la ejecución de pequeños proyectos.
* Fiscalización de 9 subestaciones de distribución para evaluar la condición de los transformadores de potencias, lo que ha permitido valorar su estado, establecer una expectativa de vida basada en condición y proponer acciones de mejoras para el mantenimiento, planes de inversión y desarrollo de estas instalaciones.
* Reducción de 42% del índice de frecuencia media de interrupciones por cliente de la empresa (SAIFI) respecto al año 2021 del 2020, donde el promedio mensual para el año 2021 del 2021 fue de 8.69 interrupciones.
* Reducción de 65% del índice de duración media de interrupciones por cliente de la empresa (SAIDI) respecto al año 2021 del 2020, donde el promedio mensual para el año 2021 del 2021 fue de 8.42 horas.
* Incremento de 2% de la disponibilidad promedio de servicio de la empresa (ASAI) respecto al año 2021 del 2020, donde el promedio mensual para el año 2021 del 2021 fue de 98.99%.
* Reducción de 1% del tiempo medio de resolución de averías (TMRA) en media tensión respecto al año 2021 del 2020, donde el promedio mensual para el año 2021 del 2021 fue de 0.86 horas.
* Reparación de 46,523 medidores en el año 2021 para abastecer las necesidades operativas. Estos equipos recuperados representan MMRD$ 334.3 a precio de mercado.
* Recuperación de 260 transformadores, para un aporte de 11.6 MVA a la red de distribución, representando ahorro estimado de MMRD$ 20.2 a precio de mercado.
* Ejecución de 52 mantenimientos preventivos a campos de transformación en las subestaciones, de acuerdo con el plan anual de mantenimiento.
* Tratamiento de aceite dieléctrico de siete (7) transformadores de potencia correspondientes a las subestaciones de: Los Prados (t01/t02/t03), km 10 1/2 (t01/t03), Matadero (t01) y Yaguate (t01); mejorando el sistema de aislamiento de éstos y prolongando su vida útil.
* Pruebas y ensayos eléctricos a 20 transformadores de potencia y 25 interruptores de potencia. Así como monitoreo de análisis de gases disueltos (dga) a 25 transformadores de potencia.
* Supervisión y pruebas de recepción de tres (3) nuevos transformadores de potencia para realizar repotenciación de las subestaciones km 10.5, Paraíso y Baní Pueblo.
* Contrataciones atendiendo al cuidado del Medio Ambiente, como son: Bici Parqueo, Estación de Carga para vehículos Eléctricos y Adquisición contenedor para Batería, Colocación de Tubos Fluorescentes y Cabina Extractora de Gases.
* Instalación de Estación de Carga para Vehículos Eléctricos de 120 kW en la Torre Serrano, Edesur.
* Firma alianza Público-Privada entre Edesur e Interenergy Systems (EVERGO) para desarrollar la Movilidad Eléctrica dentro del área de concesión. Bajo este acuerdo se habilitarán más de 75 estaciones de carga para vehículos eléctricos. A diciembre.2021 hay 2 estaciones en operación y otras 12 están pendientes de colocación de medición para dejarlas habilitadas.
* Contratación de 22 Usuarios No Regulados (UNR), entre ellos dos (2) clientes nuevos, representando una facturación mensual aproximada de MMUS$ 2, para un incremento en la facturación de 2.9%.
* Gestión y logro del aplazamiento de la entrada en vigencia de la Norma Calidad de Servicio Técnico, evitando el impacto negativo en la aplicación de la Etapa de Régimen para Edesur, por aproximadamente 4 mil millones de pesos al año.
* Incorporación del Mercado Prepago al FETE Regular.
* Se logró ante la SIE la incorporación en la tarifa de los costos de suministros pagados por Edesur a los clientes en Medición Neta que resultan excedentarios a final de año.
* Diversificación de la matriz de compra de energía (Mercado de Contratos, Mercado SPOT y Programa de Medición Neta) que incluye una mayor cantidad de Energía de Fuentes Renovables. Durante el año 2021 del 2021, persiguiendo alcanzar las metas del país de reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), en promedio hubo la siguiente participación:
  + Energía Hidroeléctrica, 8.15%
  + Eólica, 7.91%
  + Solar Fotovoltaica, 2.01%
  + Biomasa, 0.16%.
* Implementación del Sistema Único de Cuentas (SUC), con un cumplimiento del 100% de las tareas programadas al cierre del año 2021 del 2021, que abarcó la validación y carga del Plan Contable y Extracontable (indicadores) de Edesur con los datos mensuales del período 2015 y 2016; a los fines del seguimiento y control que efectúa la Superintendencia de Electricidad (SIE) de las obligaciones del distribuidor.
* Desde la Dirección de Seguridad de Edesur centra sus esfuerzos en el resguardo y protección de ciento treinta y una (131) infraestructuras críticas de la empresa dentro de las que se

encuentran: subestaciones, almacenes, oficinas comerciales y puntos expreso, por lo que destina esfuerzos que estén consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

* Dicha Dirección ha logrado ser la principal unidad de apoyo de las Direcciones Operativas, impactando de manera transversal y positiva todos los procesos del ciclo comercial de Edesur, es entonces que dentro del Plan de Aumento de Facturación ha implementado varias acciones:
  + 13,765 operativas de diferentes índoles en toda el área de concesión de la empresa como son cortes, desmantelamientos, seguimiento, normalizaciones, cobros y podas en apoyo a las Direcciones Gestión Técnica Comercial, Operativa Centralizada y Gestión de Distribución, así como todas las demás dependencias que interactúan en el ciclo de compra, distribución y facturación de la empresa.
  + Ejecución de acciones correctivas para contribuir a la disminución de las pérdidas de la empresa, con una recuperación estimada de MMRD$ 14.2:
    - 9,024 desmantelamientos.
    - 533,124 kWh recuperados.
    - 88,732 pies de cables incautados.
    - 63 transformadores desmantelados e incautados.
    - 19 pararrayos y 19 cut outs desmantelados e incautados.
* 144 investigaciones referentes a temas eléctricos que son el resultado de denuncias de colaboradores y ciudadanos preocupados porque la empresa mantenga los más altos estándares de transparencia institucional. Basado en esto, la Dirección de Seguridad supervisa la aplicación de las políticas, reglamentos y códigos de ética en las diferentes situaciones contribuyendo así con el Primer Eje Estratégico “Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa”.
* Se logró retomar el cobro de las actas de irregularidad tasadas y enviadas a la Superintendencia de Electricidad, para su posterior cobro, por valor de MMRD$ 276.12 de ingresos para la empresa.
* Firma de acuerdo interinstitucional entre la Unión Nacional de Bomberos y Unión del Cuerpo de Bomberos del Sur y Edesur dominicana para la realización de trabajos conjuntos en los siniestros de inmuebles afectados en el área de concesión de Edesur.
* Esta alianza estratégica permitió a la empresa reducir de manera sustancial la cantidad de demandas por incendios eléctricos, debido al proceso de concientización de los peritos al momento de hacer los levantamientos post siniestros.

**EDENORTE**

Resultados de desempeño y proyectos importantes de las siguientes áreas:

|  |  |
| --- | --- |
| **PROPIOS** | **ORGANISMOS MULTILATERALES** |
| **Cantidad: 45 proyectos.**  **Inversión: 1,314.62 MMRD$**  **Clientes a Normalizar: 31,388**  **Postes: 9,248**  **Luminarias: 8,386**  **Redes MT+BT (KM): 640.84**  **Transf. Distrib: 1,000** | Cantidad: 5 proyectos.  Inversión: 1,107.15 MMRD$  Clientes a Normalizar: 36,202  Postes: 9,419  Luminarias: 9,201  Redes MT+BT (KM): 692.67  Transf. Distrib: 1,086 |

|  |  |
| --- | --- |
| **PROYECTOS FINALIZADOS** | |
| **Propios** | Organismos Multilaterales |
| **Cantidad: 11 proyectos.**  **Inversión: 240.10 MMRD$**  **Clientes Normalizados: 4,481**  **Postes: 1,598**  **Luminarias: 1,429**  **Redes MT+BT (KM): 111.69**  **Transf. Distrib: 169** | Cantidad: 1 proyecto.  Inversión: 106.75 MMRD$  Clientes Normalizados: 2,555  Postes: 666  Luminarias: 681  Redes MT+BT (KM): 47.4  Transf. Distrib: 82 |

**EDEESTE**



* La satisfacción de la demanda promedio en 2021 se sitúa en 96.8%, 1.9 % más que el 2020.
* El indicador de las pérdidas de energía promedio anual se sitúa en 48.5% en diciembre 2021, 3.23% menos que diciembre 2020. El indicador mantuvo un deterioro sostenido mensual de aproximadamente 0.8%, para acumular 12.7% de incremento, al pasar de 39.0% en diciembre 2019 a 51.7% en marzo 2021.
* Gracias a los esfuerzos realizados para revertir esta tendencia alcista, a partir de abril 2021 comenzamos a mostrar una tendencia de mejora en el indicador, al cerrar en 51.6% en abril, 51.3% en mayo y 48.5% en diciembre 2021.
* En las cobranzas mantenemos un crecimiento sostenido de 0.3% del indicador de cobrabilidad acumulado últimos 12 meses, para una mejora acumulada de 3.3%, al pasar de 92.6% en 2020 a 95.9% en 2021. Esto representa una cobranza adicional de 35.6 MMUS$ para el periodo en cuestión.
* Es importante señalar, que el gobierno para evitar incrementar la tarifa eléctrica asumió el subsidio de 426.9 MMUS, en aporte al financiero.

4.4 Desempeño del Área Comunicaciones

Por cada una de las distribuidoras, el desempeño es como sigue:

**EDESUR**

Durante el período enero-diciembre 2021 la Dirección de Comunicación Estratégica concentró su estrategia, planes y acciones en fortalecer la relación con los diferentes grupos de interés (clientes, medios de comunicación, colaboradores/as de la empresa, instituciones) y en posicionar mensajes relacionados con los objetivos de reputación de la empresa trazados en el plan operativo anual 2021:

• Posicionamiento de Edesur como empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés.

• Proyección de Edesur como una empresa socialmente responsable en los temas de sostenibilidad, inclusión laboral y equidad de género.

• Reducción de comentarios negativos por redes sociales (73% de reducción) y aumento de comentarios positivos (3,545 comentarios positivos en el semestre), como resultado de una gestión de contenido de calidad, útil y oportuna, así como del incremento de la información al cliente en momentos de eventualidades o problemas. Esta acción de suministrar información y de responder obedece a la visión de la nueva administración de ser transparentes y responsables frente a los clientes.

• Atención de un aproximado de 8,693 casos de clientes.

• Logro de un nivel de atención promedio por los canales digitales del 95% de respuesta.

• Aumento orgánico de seguidores en las distintas redes sociales: Facebook (1,210 seguidores), Instagram (3,619 seguidores), Twitter (641 seguidores).

• Recertificación de la Normativa E1 de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación.

• Certificación de la cuenta de Twitter de la Empresa, lo que da mayor influencia y alcance ante el mundo.

• Se realizó el acompañamiento a más de 100 actividades en el terreno de nuestra operativa, visibilizando y promoviendo la eficiencia y solución de casos.

• Se realizaron 55 audiovisuales educativos dirigidos a nuestros clientes.

• Publicación de más de 60 comunicaciones informativas sobre uso de canales de pago y de atención.

• Realización de 3 videos sobre inclusión laboral, mostrando los talentos de personas con discapacidad que laboran en la empresa.

• Foro virtual “Edesur responde”, al que se conectaron por distintas plataformas más de 1,270 clientes. Estos foros son encuentros cara a cara con nuestros clientes, para escuchar sus inquietudes sobre temas varios y ofrecer respuestas que satisfagan sus requerimientos.

• 466 noticias favorables de Edesur se produjeron en los medios de comunicación.

• Redacción y difusión de unas 64 notas de prensa; cobertura fotográfica de 119 actividades institucionales y cobertura audiovisual de 43 eventos.

• Agenda y gestión de participación del Administrador Gerente General en 19 espacios televisivos y radiales, tanto de Santo Domingo como de provincias de la zona de responsabilidad de Edesur, y entrevistas en 8 medios impresos de circulación nacional.

• Creación del reconocimiento “Mujer de Luz” por el Día Internacional de la Mujer, donde fueron reconocidas colaboradoras destacadas de la empresa y ciudadanas de la sociedad dominicana que han realizado grandes contribuciones en diversas áreas del desarrollo nacional.

• Coordinación de las rutas “Edesur en acción”, una serie de visitas al terreno de concesión de la empresa, donde el Administrador Gerente General de la empresa junto a todo un equipo estratégico se propuso visitar cada provincia y hacer levantamientos sobre las necesidades de cada zona. Se realizaron 6 rutas (Azua, Baní, San José de Ocoa, Barahona, San Juan, San José de las Matas).

• Jornada de reforestación de Edesur, en Los Mogotes, Villa Altagracia, donde participaron 150 colaboradores y se sembraron 4,500 árboles. Por primera vez un Administrador de la empresa participa en una jornada de reforestación, resultando este detalle muy importante para promover la sostenibilidad desde el ejemplo de la máxima autoridad de la empresa.

• Firma del sello Igualando RD. En abril 2021, la empresa Edesur firmó el compromiso de promover la igualdad de género y la autonomía económica y social de las mujeres en la empresa, a través de la firma del sello Igualando RD, patrocinado por el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

• Promoción de mensajes sobre inclusión laboral de personas con discapacidad y aplicación al Sello RD Incluye. Se han producido audiovisuales sobre historias de colaboradores (as) de Edesur con discapacidad, para promover su inclusión y, asimismo, en diciembre 2021, se completó el proceso de aplicación para optar por el sello RD Incluye, un reconocimiento a las mejores prácticas públicas y privadas de inclusión, patrocinado por el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS) y el PNUD.

• Patrocinio de concurso de fotografía sobre inclusión de personas con discapacidad, organizado por la Asociación Dominicana de Rehabilitación y la Delegación de la Unión Europea.

• Gestión de acuerdo institucional con el colectivo de arte “Transitando”, a través del cual se realizó donación de materiales eléctricos desechados, que fueron reciclados por este grupo de artistas, para ser convertidos en una obra de arte plástica. Las obras plásticas producto de esta alianza participan en la Bienal Nacional de Artes Plásticas 2021, donde Edesur funge como patrocinador de una instalación de arte plástica, llamada “Palo e´Lu”, realizada por el colectivo artístico Transitando.

• Elaboración de campañas de sensibilización de nuestro personal en temas de Equidad de Género (“Edesur, comprometida con la Equidad de Género”); Inclusión Laboral (“Edesur es inclusiva”); Movilidad Sostenible (“Hazlo por ti, hazlo por el planeta”) y Uso Eficiente de los Recursos (“Edesur también Ahorra”).

• Desarrollo de campaña “Vacúnate Edesur” en apoyo al llamado nacional a vacunarse contra el Covid-19.

• Elaboración continua de campañas y mensajes para la concienciación sobre el Covid-19, tales como: “Conoce el Covid-19”, “Detengamos el Covid-19” y “Sigamos cuidándonos”.

**EDENORTE**

* Sostenimiento de la calidad de la imagen corporativa de la organización a nivel interno y externo.
* Evaluaciones y aperturas de nuevas estafetas de pago. Un total de 13 nuevos puntos de pago.
* Jornada de Reforestación en Montecristi con la siembra de 1,400 plantas de Andalucía.
* Limpieza de Playa Cangrejo, Puerto Plata.
* Monitoreo e inteligencia de medios digitales.
* Recepción y canalización de 845 incidencias recibidas a través de las redes sociales y web.

**EDEESTE**

A continuación, los principales indicadores de desempeño de la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas cuyas acciones son enfocadas a la mejoría de la imagen y reputación interna y externa de la empresa frente a nuestros clientes, colaboradores, medios de comunicación y otros grupos de interés, así como el uso de manera eficiente de los recursos.

Nuestra Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas, como otras áreas de EDE Este, se ha visto precisada a variar el enfoque y finalidades de algunas de las acciones planificadas en el POA. 2021 por el Coronavirus y cambio de administración.

Programa de Mantenimiento y Rehabilitación de las Redes Eléctricas: es redactado y publicado por medios de comunicación con la finalidad de informar a nuestros clientes y otros interesados sobre las interrupciones en el servicio eléctrico para dar mantenimiento a nuestras redes eléctricas y garantizar su correcto funcionamiento.

Durante este semestre hemos elaborado, diseñado y publicado el Programa de Mantenimiento a través de 16 notas de prensa y en el programa de radio el Gobierno de la mañana y tarde en la emisora Z-101, con inversión de RD$91,096.00.

# V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.

## 5.1. Nivel de la satisfacción con el servicio.

EDESUR

Resultado de encuestas de satisfacción a nivel interno y externo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nivel de la satisfacción con el servicio (externo) | IDAR - Suministro de energía | 76.4 |
| IDAR - Atención al cliente | 69.5 |
|  |  |
| Índice de aprobación del cliente | 69.8 |
| **Índice de satisfacción general** | **62.0** |
| Fuente: Encuesta CIER 2020 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nivel de la satisfacción con el servicio (Interno) | Porcentaje factibilidad de clima | 80.0 |
|  | Fuente: Clima Organizacional Edesur 2019 |  |

**Análisis de las estadísticas.**

* Datos generales:
  + - De los clientes que nos contactan para algún requerimiento, el 36.9% no recibe respuesta en el primer contacto.
    - 39.3% de los clientes tienen que hacer más de un contacto cuando requieren alguna información – CIER 2019.
    - El 41.3% de los clientes no están satisfechos con el atributo: factura sin errores (CIER 2019).
    - 21% de casos que se remiten a PROTECOM son procedentes.
    - 71% de clientes que visitan oficinas comerciales lo hacen para realizar un pago (Informe Mensual e-Flow).

**Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.**

* Campañas y promociones
  + Estrategia de colocación
  + Estrategia de actualización de Datos
  + Esfuerzos orientados al uso de los nuevos canales de contactos
  + Uso Eficiente de la energía
* Modelo Estratégico de atención y servicio
* Implementación de Modelo Sur Express

Desglose:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Plan / Acción** | **Abarca** | **Porcentaje de ejecución** |
| **Campaña Cambiando con Energía** | Cambio de slogan de “Toda nuestra energía para que vivas mejor” a “Energía Positiva para ti” | 35% |
| Mejorar el posicionamiento de la marca para ser percibida como Humana, Protectora de M.A., Dinámica y Vanguardista. |
| Promover la confianza en nuestras modalidades de servicio: Puntos atención, canales de pagos digitales, Call Center y Teleconsumo. |
| Cambio de voz institucional y aplicación de número de contacto único. |
| Actualización de la información de contacto de clientes. |
| **Campaña Sé parte de la solución** | Informar y educar a los clientes sobre Uso eficiente en sus hogares a fines de adoptar hábitos de consumo responsable, Riesgos y peligros eléctricos y Derechos y deberes de los clientes. | 8% |
| Fortalecimiento de la cultura e identidad corporativa. |
| **Campaña Cerrando con Energía** | Resaltar y reconocer los logros, esfuerzos y mejoras de la empresa durante todo el año 2021. | 0% |
| Fortalecer los valores corporativos de Edesur y el reconocimiento del aporte de los colaboradores a los objetivos de la empresa. |
| Reforzar las acciones focalizadas a actualización de datos y uso de los canales digitales. |
| Acercamiento con los clientes en diferentes OOCC/PPEE y Grandes Clientes. |
| **Modelo Estratégico de Atención y Servicio** | Lineamientos de la atención y servicio a ser aplicados por todos los colaboradores de Edesur que prestan algún servicio a los clientes. Esto se corresponde con dotar a la empresa de un modelo estratégico de atención y servicio que garantice la correcta aplicación y ejecución de los servicios y procesos, permitiéndole prever problemas que pueden presentarse en las actividades diarias, estableciendo la forma en la que se va a solucionar, además de acelerar la curva de aprendizaje de nuevos colaboradores y ser utilizado como herramienta de reforzamiento en las unidades de trabajo, a través de normas precisas y claras orientadas a alcanzar los objetivos planteados. | 70% |
| **Modelo Sur Express** | SUR EXPRESS es una unidad de atención al cliente de EDESUR, pensada para la recaudación y atención al cliente, combinando las tres modalidades de contacto: | 50% |
| * Presencial, para el cobro de facturas. |
| * Telefónica, soportada en la estructura de Call Center para la atención de los requerimientos del cliente. |
| * Autogestión (digital), a través de pantallas que permiten el pago de facturas con tarjetas de crédito. |
| Sur Express, se suma a la estrategia de movilización de clientes que visitan las oficinas comerciales hacia los canales alternos, convirtiéndose en una nueva alternativa de pagos para el cliente, sin la necesidad de dirigirse a una oficina comercial, sino que podrá encontrar a Edesur en establecimientos que son parte de su cotidianidad, siendo una opción ideal para realizar actividades de pagos y operaciones comerciales para aquellos clientes que prefieren el contacto directo con la empresa. |
| La implementación de SUR EXPRESS, presenta la imagen de EDESUR como cercana al cliente, vanguardista, orientada al cambio y los nuevos tiempos, mediante un esquema dinámico y de bajo costo. |

## 5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

EDESUR

Dentro de las principales acciones administrativas que caracterizaron la Oficina de Libre Acceso a la Información, se encuentran:

* Atención al 100% de las solicitudes y requerimientos ciudadanos vía los portales del 3-1-1 y SAIP.
* Mantener por encima de los 95 puntos las calificaciones sobre Transparencia por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
* Presentación de importantes investigaciones en materia de Ética e Integridad Gubernamental por ante la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), conjuntamente con la Comisión de Ética Pública de Edesur Dominicana S.A.
* Participación en las capacitaciones e inducciones realizadas por:
* Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en materia de transparencia y ética gubernamental, y sobre el funcionamiento de las Comisión de Ética Pública.
* Oficina Presidencial de Tecnología de la Información (OPTIC), sobre atención ciudadana.
* Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP), sobre aspectos importantes de la Contrataciones Públicas.
* Organización de inducción de alto nivel sobre Ética e Integridad Pública por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), a los Directivos de la primera línea conjuntamente con sus gerencias de Edesur Dominicana.
* Participación y colaboración en la implementación de la nueva Resolución sobre la Estandarización de los Portales de Transparencia Núm. 03/2021 emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
* Capacitaciones realizadas desde la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.
* Desde esta unidad se realizaron actividades junto a la Comisión de Ética de la empresa para llevar a cabo una conferencia acerca de la Ética y la Integridad Gubernamental impartida por el Sr. Mario Serrano, Director General de Ética Pública, así como también talleres impartidos propiamente desde nuestra unidad:
* Cantidad de solicitudes atendidas el Portal Único de Solicitud (SAIP): Cuarenta y nueve (49) solicitudes de acceso a la información pública fueron canalizadas, de las cuales cuarenta y cuatro (44) corresponden al portal y cinco (5) de manera presencial, como se observa en la siguiente gráfica:
* La Comisión de Ética Pública de Edesur Dominicana, tiene como objetivo fomentar el correcto proceder de los servidores públicos, colaboradores para promover su apego a la ética, asesorarlos en la toma de decisiones, asesorarlos en la disposición de procedimientos y normativas que contribuyan a crear un ambiente de integridad, transparencia y rendición de cuentas oportuna a la ciudadanía.
* Dentro del programa de actividades que se desarrollaron en cumplimiento al plan de trabajo establecido, se encuentran las siguientes:
* Por medio del departamento de Comunicación Interna, se divulgaron informaciones de la empresa, asociados a los siguientes temas:
* Promoción de asesorías de carácter moral.
* Sensibilización Delitos de Corrupción.
* Fortalecimiento de Valores Éticos.
* Herramientas de comunicación CEP.
* Encuesta de Clima Ético.
* Instalación de nuevos buzones de denuncias, para fines de depósito de denuncias sobre casos que vulneran la ética y transparencia pública de nuestros colaboradores.

EDENORTE

OAI (Oficina libre acceso a la información): 92%.

ITICGE (Implementación de las tecnologías de la información y comunicaciones dentro del gobierno electrónico): 91.99%.

SISCOMPRAS (Sistema Nacional de Contrataciones Públicas): 86.06%.

NOBACI (Normas Básicas de Control Interno): 90%.

EDESTE

Dentro de las principales acciones administrativas que caracterizaron la Oficina de Libre Acceso a la Información, se encuentran:

* Atención al 100% de las solicitudes y requerimientos ciudadanos vía los portales del 3-1-1 y SAIP.
* Mantener por encima de los 71 puntos las calificaciones sobre Transparencia por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
* Presentación de importantes investigaciones en materia de Ética e Integridad Gubernamental por ante la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
* Participación en las capacitaciones e inducciones realizadas por:
* Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en materia de transparencia y ética gubernamental, y sobre el funcionamiento de las Comisión de Ética Pública.
* Oficina Presidencial de Tecnología de la Información (OPTIC), sobre atención ciudadana.
* Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP), sobre aspectos importantes de la Contrataciones Públicas.
* Participación y colaboración en la implementación de la nueva Resolución sobre la Estandarización de los Portales de Transparencia Núm. 03/2021 emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

## 5.3 Resultado Sistema de quejas, reclamos y sugerencias

La Oficina de Acceso a la Información Pública tiene la responsabilidad de gestionar ante los departamentos correspondientes las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, que emanen los ciudadanos y ciudadanas, a través del Sistema del 3-1-1, monitoreado por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OPTIC).

EDEESTE

Estadísticas de solicitudes de acceso a la información vía la OAI.

Para el año 2021, la Oficina de Acceso a la Información manejó un total 40 solicitudes mediante el Portal del 3-1-1, de las cuales 9 requerimientos eran ‘‘reclamaciones’’, y 31 ‘‘quejas’’. Es importante resaltar, que se respondió mediante la gestión al 97% de estos casos.



EDENORTE

Estadísticas de solicitudes de acceso a la información vía la OAI.

Para el año 2021, la Oficina de Acceso a la Información manejó un total 14 solicitudes mediante el Portal del 3-1-1, de las cuales 14 fueron ‘‘quejas’’. Es importante resaltar, que se respondió mediante la gestión al 100% de estos casos.



EDENORTE

Estadísticas de solicitudes de acceso a la información vía la OAI.

Para el año 2021, la Oficina de Acceso a la Información manejó un total 16 solicitudes mediante el Portal del 3-1-1, de las cuales 1 requerimiento fue ‘‘reclamaciones’’, y 15 ‘‘quejas’’. Es importante resaltar, que se respondió mediante la gestión al 94% de estos casos.



## Resultado mediciones del portal de transparencia

Durante 2021, se mantuvo la divulgación vía las informaciones correspondientes al portal de transparencia de las Estadísticas de la OAI. A continuaciones los resultados de las mediciones del portal de transparencia:

|  |  |
| --- | --- |
| DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD ESTATAL: | PUNTUACIÓN ÍNDICE DE TRANSPARENCIA |
| EDEESTE | 71% |
| EDENORTE | 92% |
| EDESUR | 94.35% |

VI. PROYECCIONES PRÓXIMO AÑO.

Para el año 2022 se proyectan los siguientes indicadores claves financieros-operativos para la Empresas de Las Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDEnorte, EDEsur y EDEste), tal como lo establece la tabla al dorso.

Se estima tendrán un total de ingresos de 108, 017, 886, 447.04 RD$, producto de la facturación de 11, 984.8 GWH y un total de Costos (Compra de Energía) de 16, 884 GWH, para un monto de 131, 530, 717, 974.34 RD$. Esto bajo el supuesto de que se logre el Indice de Cobranza esperado para el 2002 de un 98% .El Margen Bruto (Ingresos-Costos) daría un resultado negativo de unos 23, 512, 831, 527.30 RD$.

El precio medio de compra de energía (PMC) en centavos de dólar, se estima será de 12.9. El precio medio de venta (PMV) de energía para el año 2022 se estima en 15 centavos de dólar. Para estas estimaciones del utilizó la tasa del dólar establecida por el Marco Macroeconómico 2022.

Los gastos operativos de las EDE’s totalizaran según estimaciones 22, 382, 368, 471.70 RD$, para un Balance Operacional (Ingresos-Costos-Gastos) negativo de 45, 895, 199, 999 RD$. Las Inversiones (Gastos de Capital) se estiman serán de 3, 806, 129, 085.98 RD$.

El servicio de Energía Eléctrica que se bridaría en el marco de la Energía Comprada y Facturada, seria de un 98.3% del Índice de Satisfacción de la Demanda (ISD).

El de las EDE’s totalizaran para el cierre del año 2022 con un monto de 49, 701, 329, 084.98 RD$.

**Principales indicadores operativos-financieros EDEs 2022**

# 

# **VII ANEXOS**

## Matriz de principales indicadores de gestión por procesos. VPE CUED



## Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP). VPE CUED



## Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).

