



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SIE | Superintendencia
de Electricidad

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SIE | Superintendencia
de Electricidad

Tabla de Contenidos

RESUMEN EJECUTIVO	1
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	5
2.1. Marco filosófico institucional	5
2.2. Base Legal.....	6
2.3. Estructura Organizativa	8
2.4. Planificación Estratégica Institucional	9
III. RESULTADOS MISIONALES	11
3.1. Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales	11
IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	25
4.1. Desempeño Administrativo y Financiero	25
4.2. Desempeño de los Recursos Humanos	28
4.2.1. Evaluación del desempeño	31
4.2.2. Resultados del SISMAP	31
4.3. Desempeño de los Procesos Jurídicos	31
4.6. Desempeño del Área de Comunicaciones.....	45
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	49
5.1. Nivel de la satisfacción con el servicio	49
5.2. Nivel de cumplimiento acceso a la información	50
5.3. Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias	51
5.4. Resultados mediciones del portal de transparencia.....	54
VI. PROYECCIONES.....	55
VII. ANEXOS.....	57

a.	Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.	57
b.	Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).	59
c.	Resumen del Plan de Compras.	60
d.	Sistema para la gestión de licencias de Técnico Electricista.....	62
e.	Formulario diseñado para Proceso de Ventanilla única de Inversión de la SIE	62
f.	Reporte de Rendimiento, Estrategia y Manejo de Redes Sociales	63

RESUMEN EJECUTIVO

La Superintendencia de Electricidad (SIE) es el ente regulador del subsector eléctrico dominicano y tiene entre sus responsabilidades la fiscalización de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas aplicables, así como la protección de los derechos de los distintos agentes del mercado eléctrico.

Entre los proyectos ejecutados en el año 2022 se destacan los siguientes:

Cumpliendo con los mandatos establecidos en la Ley General de Electricidad (LGE) y el Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad (RLGE), la SIE con la finalidad de optimizar las operaciones del Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI) dispone anualmente mediante resolución:

- Fijación del “Costo Marginal Tope de la Energía de Corto Plazo en el Mercado Spot” y el “Costo de Desabastecimiento”.
- Fijación del “Incentivo por Regulación de Frecuencia”.
- Establecimiento del “Mecanismo de Compensación por Despacho Forzado”.
- Fijación del “Peaje de Transmisión Anual” que debe recibir la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana como contraprestación por el servicio de transmisión de electricidad.



Adicionalmente, con la finalidad de proponer mejoras al marco normativo y adaptarlo a la integración segura de las energías renovables, durante el 2022 la SIE ha estado ejecutando los siguientes estudios:

- Estudio de elaboración de una propuesta de revisión de la normativa asociada a la determinación de la Potencia Firme y el pago de la Potencia de Punta en el Mercado Eléctrico Mayorista, con la finalidad de garantizar la suficiencia de la oferta de generación en el Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI), el cual se encuentra en curso.
- Consultoría para la determinación de la estructura del precio de combustible puesto en planta de las unidades de generación a base de gas natural en el sistema en el sistema eléctrico nacional interconectado de la República Dominicana (*en curso*).
- Consultoría para la actualización del valor agregado de transmisión (*en curso*).

Por otro lado, se otorgaron 15 recomendaciones de concesiones definitivas, 10 transferencias accionarias, 9 autorizaciones para puesta en servicio de obras eléctricas y 11 licencias para ejercer la condición de Usuario No Regulado (UNR).

De igual manera, se emitieron diversas resoluciones relacionadas con la aprobación de las bases de sustentación y la supervisión del proceso de licitación pública internacional para la compraventa de potencia y energía eléctrica asociada para nueva, generación a gas natural licuado (GNL) bajo la tecnología de ciclo combinado, mediante contratos de largo plazo de las empresas distribuidoras de electricidad. Este proceso de licitación tenía el objetivo de garantizar una capacidad de generación de largo plazo suficiente para las necesidades de electricidad del país, a precios competitivos para las condiciones del mercado eléctrico dominicano.



- Reglamento Técnico de Generación Distribuida fue realizado de manera virtual, el Taller de Socialización del Reglamento de Generación Distribuida en el cual participaron 68 agentes del sector, con el objetivo de recibir las observaciones y comentarios de lugar para así disponer de una versión actualizada de dicho reglamento para su posterior emisión.
- Reglamento Técnico de Movilidad Eléctrica se llevó a cabo el Taller de Difusión Externa, estipulado como el Objetivo 6 de la Consultoría de Movilidad Eléctrica contratada por la Agencia Alemana para la Cooperación Internacional (GIZ). En dicho taller participaron 60 agentes o grupos de interés del ámbito de la movilidad eléctrica a quienes les fue presentado el Reglamento Técnico para los Sistemas de Recarga de Vehículos Eléctricos y el Reglamento Tarifario. Con las observaciones realizadas por los participantes se procedió con la actualización de ambos reglamentos.
- Actualización de las Normas de Construcción de Redes Aéreas de Distribución (Volumen III, Especificaciones Técnicas de Materiales) - El proceso de actualización lo viene realizando el Comité de Homologación conformado por la SIE, el Consejo Unificado Empresas Distribuidoras de Electricidad (CUED) y representantes de las empresas distribuidoras. A la fecha, se han finalizado 10 grupos de materiales, que representan el 80% del total. • Normas Redes Subterráneas - Se han revisado y actualizado, y están pendiente de pre-audiencia con las EDEs y el Consejo Unificado de Empresas Distribuidoras de Electricidad (CUED).
- Plan de Arquitectura de Red - Consultoría Hoja de Ruta para el Almacenamiento de Energía. Durante el mes de enero se realizó la evaluación técnica de las propuestas recibidas para la contratación de una consultoría que estipula el marco regulatorio y el reglamento técnico para el almacenamiento de energía, auspiciada por la USTDA mediante un acuerdo de subvención con la SIE. El informe fue remitido a la USTDA para fines de contratación.



- Fijación de las tarifas a los clientes regulados de las empresas EDESUR, EDEESTE y EDENORTE, así como de las concesionarias de distribución Compañía de Luz y Fuerza de Las Terrenas, y del Progreso del Limón.
- Se celebró la Audiencia Pública para dar a conocer el proyecto para la Metodología e Implementación del Procedimiento General de Cálculo de Tarifa Técnica para los Usuarios Regulados de las Empresas Distribuidoras: EDESUR, EDEESTE, EDENORTE, la cual constituye un hito en la historia de la SIE pues define por primera vez el procedimiento para el cálculo de la tarifa técnica.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. Marco filosófico institucional

La SIE constituye el ente regulador del subsector eléctrico dominicano y está llamada a fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la norma técnica aplicable en dicho subsector, en relación con el desarrollo de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad, así como establecer las tarifas y peajes sujetos a regulación de precios.

a. Misión

Regular con transparencia e independencia el sector eléctrico dominicano, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente, el balance en el sector y la protección de los derechos de sus agentes con estándares de excelencia.

b. Visión

Ser un ente independiente que garantice la adaptabilidad de las normativas a los avances tecnológicos, la competitividad y la sostenibilidad del sector eléctrico.

c. Valores

Independencia: Autonomía económica y regulatoria que garanticen la imparcialidad institucional y el correcto funcionamiento del subsector eléctrico dominicano.

Transparencia: Honestidad en las regulaciones y acciones que se llevan a cabo en la institución, garantizando la accesibilidad a las informaciones públicas, sin preferencias ni diferenciación.



Compromiso: Entrega total hacia este direccionamiento estratégico y con la excelencia en el servicio, conscientes del impacto que se obtendrá en el subsector y en la ciudadanía con este accionar.

Eficiencia: Alcance de los objetivos y las responsabilidades dentro de los plazos establecidos, haciendo un uso racional de los recursos.

2.2. Base Legal

La SIE constituye el ente regulador del subsector eléctrico dominicano y está llamada a fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la norma técnica aplicable en dicho subsector, en relación con el desarrollo de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad, así como establecer las tarifas y peajes sujetos a regulación de precios. Producto de la transformación del sector eléctrico dominicano, iniciada por la Ley General de Reforma de la Empresa Pública No. 141-97 promulgada en fecha 24 de junio del 1997, se llevó a cabo un proceso de privatización y capitalización de la Corporación Dominicana de Electricidad (CDE), entre otras instituciones estatales. Como parte de las operaciones realizadas, se transfirieron los derechos de la CDE sobre la explotación de obras eléctricas de generación, distribución y comercialización de electricidad en la República Dominicana a sociedades de derecho privado y capital mixto que resultaron adjudicatarias de los procesos de licitación efectuados, y se liberalizó el segmento de generación de electricidad, tornándose imperativa la necesidad de una entidad que regulase el sector eléctrico para fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las normas técnicas y legales aplicables a dicho subsector. Por este motivo, el 16 de marzo de 1998, fue dictado el Decreto No. 118-98, que crea la

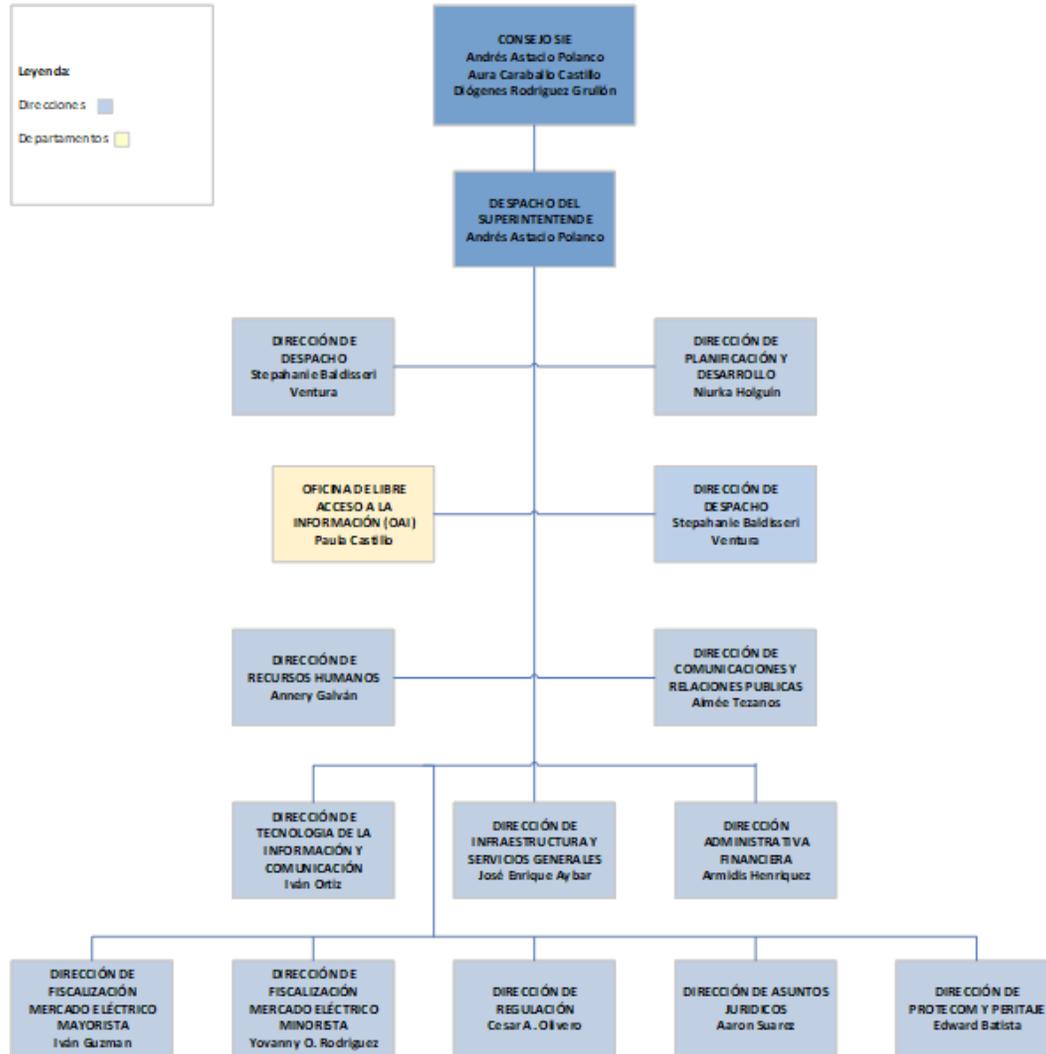


Superintendencia de Electricidad (SIE) como un órgano descentralizado, dependiente de la Secretaría de Estado de Industria y Comercio (SEIC), cuya finalidad, en términos generales, consistía en funciones normativas, promotoras, reguladoras y fiscalizadoras del subsector eléctrico en la República Dominicana. Posteriormente, con la reforma sectorial que conllevó la entrada en vigor de la Ley General de Electricidad No. 125-01, promulgada el 26 de julio del 2001, la SIE pasó a convertirse en una institución descentralizada del Estado Dominicano con personalidad jurídica de derecho público, con patrimonio propio y capacidad para adquirir bienes, ejercer derechos y contraer obligaciones, al amparo de las disposiciones del Artículo 8 de la citada ley. Más adelante, en fecha 30 de julio de 2013, entra en vigor la Ley No. 100-13 que crea el Ministerio de Energía y Minas, como órgano dependiente del Poder Ejecutivo, encargado de la formulación y administración de la política energética y de minería metálica y no metálica de la República Dominicana. Dicha normativa modifica el Artículo 16 de la Ley 125- 01, que integra la Comisión Nacional de Energía, para que en lo adelante sea presidida por el(la) ministro(a) de Energía y Minas e integrada por el(la) ministro(a) de Economía, Planificación y Desarrollo, el(la) ministro(a) de Hacienda, el(la) ministro(a) de Industria, Comercio y Pymes y el(la) ministro(a) de Medio Ambiente y Recursos Naturales. En virtud de lo anterior, de conformidad con la Ley Orgánica de la Administración Pública, que ordena que los organismos descentralizados se encuentren adscritos al Ministerio más afín a sus cometidos institucionales, quedaron adscritas al Ministerio de Energía y Minas: la Comisión Nacional de Energía, la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), la Superintendencia de Electricidad (SIE), la Dirección General de Minería, el Servicio Geológico Nacional (SGN), así como cualquier organismo descentralizado



creado, o por crear, con incidencia en el sector de energía y minas.

2.3. Estructura Organizativa



2.4. Planificación Estratégica Institucional

El direccionamiento estratégico de este plan se vinculó directamente con la END al 2030, la cual llama en sus Objetivos 3.2.1 y 1.1.1 a “asegurar un suministro confiable de electricidad a precios competitivos y en condiciones de sostenibilidad financiera y ambiental” y a “estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local” respectivamente. De igual forma, fue vinculado con el Objetivo 7 de los ODS, el cual llama a “garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna”.

A continuación, son presentados los 4 Ejes Estratégicos y sus respectivos Objetivos:

- Eje 1: Fortalecimiento del marco regulatorio del subsector eléctrico nacional

Objetivo Estratégico 1.1: Aplicar tarifas a usuarios regulados con criterios de eficiencia y transparencia para lograr la auto sostenibilidad del sector eléctrico.

Objetivo Estratégico 1.2: Impulsar la actualización del marco normativo del subsector eléctrico dominicano, abriendo paso a los avances tecnológicos y a la innovación

Objetivo Estratégico 1.3: Regular con independencia para lograr elevar los niveles de fiscalización de la calidad del servicio de los agentes del sector eléctrico.



Objetivo Estratégico 1.4: Garantizar el cumplimiento de los compromisos relacionados a la SIE en el Pacto Eléctrico al 2024.

- Eje 2: Fortalecimiento y desarrollo de las capacidades institucionales

Objetivo Estratégico 2.1: Aumentar los niveles de calidad, eficiencia y aumentar la buena operatividad de la institución.

Objetivo Estratégico 2.2: Fortalecer la imagen de la SIE como ente regulador del subsector eléctrico dominicano.

- Eje 3. Protección y fiscalización del subsector eléctrico nacional

Objetivo Estratégico 3.1: Asegurar la debida fiscalización para garantizar un suministro confiable de electricidad.

Objetivo Estratégico 3.2: Garantizar los derechos de los usuarios del servicio público de electricidad.

- Eje 4. Velar por la implementación de una cultura de responsabilidad social en el subsector eléctrico dominicano

Objetivo Estratégico 4.1: Integrar, implementar y promocionar un comportamiento de responsabilidad social en el sector y la SIE.



III. RESULTADOS MISIONALES

3.1. Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

Dirección de Protección al Consumidor y Peritaje (Protecom)

Con relación a la protección de los derechos de los consumidores, durante el 2022 se recibieron 45,079 reclamaciones de las cuales 21,321 resultaron procedentes a favor del usuario (60%) y 13,952 resultaron improcedentes (40%). El monto ordenado a acreditar para dicho período fue de DOP \$25,963,069.70.

Departamento de Recursos Jerárquicos

Hasta el 30 de noviembre del año 2022, la SIE ha emitido 2,584 resoluciones sobre Recursos Jerárquicos respecto a casos sometidos por los Usuarios contra decisiones de la Dirección de PROTECOM y Peritaje, quedando “Ratificadas” 1,898 y “Anuladas” 686, cantidades que equivalen al 73% y al 27%, respectivamente.

La SIE también emitió 69 resoluciones sobre Recursos Jerárquicos sometidos por las Empresas Distribuidoras contra decisiones de la Dirección de PROTECOM y Peritaje, quedando “Ratificadas” 50 decisiones y “Anuladas” 19, cantidades que equivalen al 72% y al 28%, respectivamente.



Durante el período comprendido entre el 2 de enero y el 30 de noviembre del año 2022, la SIE recibió un total de 3,328 Recursos Jerárquicos, habiendo conocido durante dicho período un total de 2,873 casos, sometidos tanto por las Empresas Distribuidoras de Electricidad como por sus clientes. Los recursos conocidos representan al 93% del total de los recursos presentados.

Es de lugar resaltar, que en el conocimiento de dichos recursos esta SIE emitió un total de 2,653 resoluciones, las cuales se encuentran distribuidas por los motivos de reclamaciones siguientes:

Motivo Reclamación	Cantidad
Acta de Irregularidad No Intencional	18
Facturación Alta	2501
Facturación Baja	1
Facturación con Cargos Incorrectos por Factor de Potencia	1
Facturación con Cargos Indebido por Reconexión	2
Facturación con Deuda No Reconocida por el Usuario	34
Facturación con Precios Incorrectos	2
Facturación con Tarifa Contratada Incorrectamente	1
Facturación Estimada	51
Facturación por Cargos Incorrectos de Potencia	1
Facturación sin Uso de Energía	26
Motivo Diverso	4
Negación de Contrato por Otras Causas	1
Por Corte Indebido	11
Solicitud Reubicación Medidor y/o Panel	1
Solicitud Verificación de Acometida y del Medidor	1



En ese mismo orden, durante el año 2022 se conocieron 142 Recursos Jerárquicos que fueron sometidos en el año 2021 y que se encontraban pendientes de análisis, para un total de 126 resoluciones.

Por otro lado, y haciendo una proyección al término del año, se prevé que durante el devenir del año 2022 sean interpuestos unos 450 nuevos casos de Recursos Jerárquicos y se emita una proporción similar de resoluciones.

Estas decisiones sobre Recursos cumplen con el objetivo general de la Estrategia Nacional de Desarrollo 1.1.1 que establece: “Estructurar una Administración Pública Eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.”

En este sentido, la SIE mantuvo el esquema de análisis técnico-legal de cada uno de los casos de recursos jerárquicos, siempre orientado a emitir decisiones que mantengan criterios homogéneos y alineados con las previsiones normativas que rigen el sector eléctrico.

Asimismo, hemos seguido incorporado mejoras en las aplicaciones tecnológicas con el fin de optimizar y agilizar el conocimiento de los casos sometidos, de tener un mejor manejo de la información sobre la evolución de los trabajos y de conocer con mayor exactitud el estatus de cada uno de los casos, todo con el fin de proporcionar datos estadísticos que proporcionen un mayor nivel de transparencia y de calidad en los trabajos realizados.



Con esto la SIE fianza su compromiso de llevar al usuario de una manera clara y transparente los pasos a seguir al momento de la interposición de una queja o reclamación en la vía administrativa frente a las Empresas Distribuidoras de Electricidad, así como también la orientación sobre los plazos y procedimientos a seguir en el sometimiento de los Recursos Jerárquicos y Contenciosos Administrativos interpuestos contra decisiones del PROTECOM.

Dirección de Regulación y Fiscalización del Mercado Eléctrico Minorista

Esta área desarrolla las investigaciones, los estudios y los análisis técnicos y económicos necesarios para evaluar la situación del sector eléctrico y su regulación. Además de fiscalizar y supervisar el cumplimiento de lo que manda la Ley 125-01 y su Reglamento de Aplicación con relación a la distribución y comercialización de la energía eléctrica dentro del sector, enfocado hacia los clientes regulados.

El Departamento de Normas Técnicas encargado de elaborar y actualizar las normas técnicas, de seguridad y de calidad de servicio que deben cumplir las Empresas Eléctricas, y llevar a cabo las tareas adicionales y complementarias que sean encomendadas institucionalmente.

Durante el año 2022 ha desarrollado actividades referentes a:

- a) Propuestas de Reglamentos Técnicos,
- b) Actualización de Normas,
- c) Elaboración de Informes Técnicos solicitados para dirimir conflictos entre agentes y usuarios o para dar conocimientos y aclaraciones a interesados a través de la OAI,



d) Elaboración y/o revisión de TDR para contratación de consultores y, e) Participación y Colaboración en Comités o Mesas de Trabajo Interinstitucionales y en Talleres o de Capacitación. Sus actividades se pueden dividir en tres grandes grupos:

En cumplimiento con los compromisos imputados a la SIE en el Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico y en el Plan Operativo Anual de la Dirección de Regulación, fueron desarrollados los siguientes reglamentos normativos:

- Reglamento Técnico para los Sistemas de Recarga de Vehículos Eléctricos: Desarrollado con la colaboración de la GIZ a través de la Consultora Alemana Energy Nautic.
- Reglamento para la Aprobación, Interconexión y Operación de Instalaciones de Generación Distribuida de Energía (RGD)
- Plan de Arquitectura de Red
- Consultoría Hoja de Ruta para el Almacenamiento de Energía

Departamento responsable de fijar periódicamente las tarifas a aplicar a usuarios regulados servidos por las Empresas Distribuidoras.

Estableciendo y actualizando dichos regímenes tarifarios mediante estudios cuatrianuales.

En lo que respecta a las Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía fueron realizados los siguientes trabajos:

- 28 resoluciones de Tarifas emitidas, a ser aplicadas a los usuarios regulados del servicio público de distribución de electricidad.
- Colaboración en la elaboración y adaptación de los Términos De Referencia (TDR), para el desarrollo de la Metodología e Implementación del Procedimiento General de Cálculo de la Tarifa Técnica para los Usuarios Regulados: Edesur Dominicana, S.A., (EDESUR), Empresa Distribuidora



de Electricidad del Este, S.A. (EDEESTE), Edenorte Dominicana, S. A, (EDENORTE); Dichos TDR fueron preparados por el consultor Adrian Ratner, además, se incorporaron las sugerencias propuestas por el Banco Interamericano de Desarrollo, este último será la entidad que financiará el citado estudio.

- Participación en la Audiencia Pública para conocer la “MODIFICACIÓN REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUIDORAS - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA”.
- Preparación y tramitación a la Dirección Legal, propuesta de resolución “REGLAMENTO RÉGIMEN TARIFARIO TRANSITORIO APLICABLE A LOS USUARIOS REGULADOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA PUERTO PLATA ELECTRICIDAD”.
- Revisión y discusión de los informes de cada uno de los proyectos bajo licitación internacional: Corte y Reconexión de Servicios; Determinación de Peajes de Distribución y Tarifas Suministro Energía Eléctrica a Clientes Regulados de la Empresas de Distribución: Puerto Plata Electricidad, Compañía Luz y Fuerza de Las Terrenas además de El Progreso del Limón, elaborada por Grupo Mercados Energéticos y con financiamiento recursos propio de la Superintendencia.
- Elaboración de términos de referencia, coordinación, análisis y observaciones al informe fruto de la consultoría al Estudio de Curvas de Carga representativas de mercados atendidos por las empresas de distribución de energía eléctrica EDENORTE, EDEESTE y EDESUR de República Dominicana, elaborada por Grupo Mercados Energéticos y financiada por el Banco Mundial.



- Informes técnicos sobre seguimiento del Acuerdo de Reconocimiento, Subrogación y Compensación de Deudas entre La Empresa Compañía Luz y Fuerzas de Las Terrenas, S. A. y empresas e instituciones del Estado Dominicano.
- Elaboración y seguimiento de informes sobre el reconocimiento de déficit tarifario de la empresa El Progreso del Limon, S.R.L.
- Elaboración de informes para cada una de las propuestas de resoluciones tarifarias remitidas a la dirección Legal.
- Elaboración de los términos de referencia para Determinación Peajes Distribución y Tarifas Suministro Energía Eléctrica a Clientes Regulados para las Concesiones de Distribución de: Consorcio Energético Punta Cana – Macao; Compañía de Electricidad de Bayahíbe; Corporación Turística y Servicios Punta Cana; Cap Cana Caribe; y Costasur Dominicana.
- Elaboración de informe técnico sobre la aplicación del Programa Bonoluz, a los usuarios de la empresa Compañía de luz y Fuerza de Las Terrenas.

En lo que respecta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente al Objetivo 7 (Energía Asequible y No Contaminante) se trabaja en:

- Revisión y modificación de propuesta de Reglamento Generación Distribuida, fortaleciendo los aspectos tarifarios.
- Elaboración y Participación en la Audiencia Pública para conocer la "PROPUESTA DE REGLAMENTO DE TARIFAS PARA LOS SISTEMAS DE RECARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS".
- Elaboración y Participación en la Audiencia Pública para conocer la "REGLAMENTO TÉCNICO PARA LOS SISTEMAS DE RECARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS".

Evaluación y recomendación propuesta cobro residuos sólidos en factura eléctrica, a solicitud de los Ayuntamientos.



Sistema Único de Cuentas (SUC)

Se contrató la firma consultora BA Energy Solutions (BAES) para que provea una extensión a los Servicios de Consultoría para la “ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ÚNICO DE CUENTAS (SUC) E INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN Y/O COMERCIALIZACIÓN, SISTEMAS AISLADOS Y EMPRESAS PROPIETARIAS DE REDES”, llevado a cabo por esta institución. La misma abarca mejoras al SUC, capacitación al personal involucrado y ajustes en los Planes extracontables de las empresas. De esta manera, se busca asegurar que este sistema tenga un funcionamiento y manejo óptimo.

Actualmente, la consultoría está en proceso y está previsto que finalice en diciembre del presente año.

Acceso a los distintos Sistemas de las Empresas Distribuidoras

Se ha logrado el acceso a las bases de datos comerciales de las EDEs (Oracle), lo que ha permitido realizar data mining y data wrangler para poder tener mejores estadísticas y proyecciones, así como ayudar a mejorar la fiscalización. En este sentido, y aprovechando el acuerdo interinstitucional firmado con el SIUBEN, la SIE ha aportado las informaciones necesarias para la mejora en la implementación del subsidio BONOLUZ. Además, hemos dado soporte funcional a las decisiones que toma SUPÉRATE junto al CUEDES en el mejoramiento de los procesos del BONOLUZ.



Informes emitidos

Dando cumplimiento a lo establecido en el Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico, de que la Superintendencia es la encargada de monitorear los principales indicadores de desempeño de manera periódica, desde la Gerencia de Estadísticas hemos emitido los siguientes informes:

- Informe Técnico Monitoreo Indicadores De Desempeño Pacto Nacional Para La Reforma Del Sector Eléctrico, a diciembre 2021.
- Informe Técnico Monitoreo Indicadores De Desempeño Pacto Nacional Para La Reforma Del Sector Eléctrico, Trimestre enero -marzo 2022.
- Informe Técnico Monitoreo Indicadores De Desempeño Pacto Nacional Para La Reforma Del Sector Eléctrico, Trimestre abril -junio 2022.
- Informe Técnico Monitoreo Indicadores De Desempeño Pacto Nacional Para La Reforma Del Sector Eléctrico, Trimestre julio -septiembre 2022.
- Informe Técnico variación de consumo post-Covid en empresas de distribución eléctrica privadas, periodo julio 2021 - julio 2022.
- Estadísticas de clientes facturados por tipo de uso y mes en las empresas distribuidoras de electricidad estatales.
- Estadísticas de energía y potencia facturada por tipo de uso y mes en las empresas distribuidoras de electricidad estatales.
- Estadísticas de energía facturada por provincia, tipo de uso y mes en las empresas distribuidoras de electricidad estatales.

Además, para generar mejoras en la fiscalización y dar a conocer el mercado a los interesados, se emitió el siguiente informe:

Informe Sobre Datos de Clientes Suministrados por las Empresas Distribuidoras de Electricidad en el Sistema Único de Cuentas.



Asistencia a Requerimientos Puntuales

En el marco de la visita del Fondo Monetario Internacional al país, se prepararon informaciones del sector eléctrico necesarias para sus tomas de decisiones.

Como parte de los compromisos con el Banco Interamericano de Desarrollo, se prepararon los productos finales acordados en la Matriz de Compromisos y que están dentro del período de evaluación.

Se realizaron las proyecciones trimestrales para la Tarifa Técnica, hasta diciembre 2026; y los ajustes de lugar, dados los cambios en los distintos parámetros.

A requerimiento de las Empresas Distribuidoras, se trabajó y emitió el formato oficial de factura para los clientes beneficiarios del Subsidio BONOLUZ.

Recopilación y verificación de congruencia en los informes de subsidio de las empresas distribuidoras de electricidad estatales para fines de publicación en la web institucional, así como documento soporte para Hacienda y para cálculos de tarifas.

Dirección de Fiscalización Mercado Eléctrico Mayorista

Uno de los objetivos de la SIE es fiscalizar las puestas en servicio de las obras Electricas con lo que se busca asegurar la continuidad del servicio en el Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI) y la seguridad de las instalaciones, tanto para el personal operante como para la población en general. En este sentido, durante el año 2022, La Direccion de fiscalizacion Mercado Electrico Mayorista trabajo en los informes tecnicos de la resoluciones emitidas por la SIE para autorizar la puesta en servicio de cuatros (4) centrales de generación una Eolica, 2 dos solares, una termica, cuatros (4) subestaciones.



Se realiza un Reporte Semanal de Generación y Precios, para proveer información concisa al sector y a la población en general en torno a la situación de la generación en el sistema, y los costos en el Mercado Spot. En el caso de los usuarios industriales, provee información continua, que es relevante para la toma de decisiones.

Adicionalmente, en cumplimiento con la normativa establecida, la SIE ha trabajado en los siguientes proyectos:

- Fiscalización del sistema de medición comercial
- Criterios de seguridad en el SENI
- Fiscalización pruebas de disponibilidad de las unidades térmicas.
- Pruebas de restricciones operativas EDM III (verope)

La Ley General de Electricidad (LGE) 125-01 establece como responsabilidad de la SIE autorizar la licencia de Usuarios No Regulados (UNRs) a aquellos agentes que cumplen con lo establecido en la Resolución SIE-040-2013.

Las autorizaciones de UNR tienen un alto impacto en las compras de electricidad de las empresas en el mercado, debido a que, al recibir la autorización, estos usuarios tienen acceso al Mercado Eléctrico Mayorista.

Al participar en el mercado liberalizado, estos usuarios pueden negociar sus precios de compra con las distintas empresas generadoras y distribuidoras, lo cual les permite ofertar mejores precios de venta para los bienes y servicios que producen, haciéndose más competitivos tanto en el mercado nacional como en el internacional.



Para el periodo que estamos examinando se han emitido un total de once (11) autorizaciones para ejercer la condición de Usuario No Regulado Sumandose estas a la ya existentes en el mercado eléctrico mayorista. Es importante indicar que igualmente hemos recibido siete (7) solicitudes para la condición de UNRs.

En el 2022, la SIE, bajo el mandato establecido en LGE 125-01 y su Reglamento de aplicación, ha estado supervisando todo el proceso de licitación y adjudicación.

Superintendencia de Electricidad se encuentra evaluando otras siete (7) solicitudes para la condición de UNR.

En el 2022, la SIE, bajo el mandato establecido en LGE 125-01 y su Reglamento de Aplicación, ha estado supervisando los procesos de licitación y adjudicación de contratos de compra de electricidad de las EDES.

En tal sentido, durante el año 2022 la SIE emitió las siguientes resoluciones con los fines antes citados:

- Resolución SIE-001-2022-LCE
- Resolución SIE-017-2022-LCE
- Resolución SIE-022-2022-LCE
- Resolución SIE-023-2022-LCE
- Resolución SIE-024-2022-LCE
- Resolución SIE-040-2022-LCE
- Resolución SIE-056-2022-LCE
- Resolución SIE-081-2022-LCE
- Resolución SIE-082-2022-LCE
- Resolución SIE-108-2022-LCE
- Resolución SIE-109-2022-LCE
- Resolución SIE-116-2022-LCE
- Resolución SIE-120-2022-LCE



En el mismo orden, la SIE forma parte de la Comisión Inter-institucional de Combustibles, junto con los Ministerios de Hacienda e Industria y Comercio, de acuerdo con la Ley Núm. 112-00 y su Reglamento de Aplicación, la cual es responsable de conocer y evaluar las solicitudes de clasificación de las empresas de generación eléctrica interconectadas al sistema eléctrico, las no interconectadas y las del sistemas aislados que se ajusten a los requerimientos de la normativa vigente, a fin de ser beneficiarias del mecanismo de reembolso, previsto por Ley No. 253-12 que establece un sistema de reembolso de los impuestos selectivos al consumo de los combustibles fósiles y derivados, para lo cual las empresas deberán disponer de una Resolución de Clasificación emitida por el Ministerio de Industria y Comercio dentro de la categoría correspondiente a generación eléctrica.

En el año la SIE participó en 19 inspecciones a 18 empresas, en conjunto con el Ministerio de Hacienda y Ministerio de Industria Comercio y MiPymes, dando como resultado la Exención Impositiva a los Combustibles de Generación por cada empresa fiscalizada. Además, se han producido los Reportes de Consumo y Generación de Combustible de parte de las empresas del SENI, Reporte de Consumo y Generación Bruta del SENI y Reporte Energía Neta.



Servicios y Actividades DFMEM 2022	Cantidad	%
Emisión de resoluciones de recomendaciones de concesiones definitivas y Transferencias accionarias	25	30.5
Emisión de resoluciones puesta en servicio de obras eléctricas	9	33
Licencias de autorización Usuarios no regulados	11	13.4
Fiscalización de las empresas beneficiarias del mecanismo de reembolso, previsto por Ley No. 253-12	4	4.9
Aprobación para la devolución de impuestos selectivos al consumo de combustibles fosiles y derivados del petroleo	12	14.6
Totales	82	100



IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1. Desempeño Administrativo y Financiero

Estado de comparación de los importes presupuestados y realizados
(Clasificación de ingresos y gastos por objeto)
al 31 de octubre 2022, expresado en RD\$

		Presupuesto reformado	Presupuesto ejecutado	% de variación ejecución	Variación
1	Ingresos totales	1,255,002,443.00	1,280,195,027.33	102%	-25,192,584.33
1,4	Transferencias	79,000,000.00	65,833,333.33	83%	13,166,666.67
1,5	Ingresos por contraprestación	1,176,002,443.00	1,214,361,694.00	103%	-38,359,251.00
2	Gastos totales	1,255,002,443.00	671,894,453.79	54%	583,107,989.21
2,1	Remuneraciones y contribuciones	819,166,964.00	492,372,844.21	60%	326,794,119.79
2,2	Contratación de servicios	240,118,553.00	120,026,257.12	50%	120,092,295.88
2,3	Materiales y suministros	51,509,608.00	18,737,911.63	36%	32,771,696.37
2,4	Transferencias corrientes	31,062,930.00	3,128,312.88	10%	27,934,617.12
2,6	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	106734388	37629127.95	35%	69,105,260.05
2,7	Obras	6,410,000.00		0%	6,410,000.00
		1,255,002,443.00	608,300,573.54	48.47	-608,300,573.54



En lo relacionado al Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) y a su subindicador de eficacia que mide la ejecución del presupuesto físico, la SIE al mes de octubre del 2022 alcanzó un 82% del total planificado para el año. En este período se han ejecutado **RD\$671,894,453.79** del presupuesto financiero aprobado, lo que corresponde a un 54% del total planificado.

Estado de comparación de importes presupuestados y realizados

El presupuesto de la institución para el año 2022 asciende a **RD\$1,255,002,443.00** y está compuesto por 2 partidas: la primera, de **RD\$79,000,000.00** provenientes del gobierno central, para cubrir el 18% de la partida de remuneraciones al personal y una segunda partida de **RD\$1,176,002,443.00** como aporte de las empresas del sector eléctrico nacional, según lo establecido en la LGE y su Reglamento de Aplicación.

A la fecha, el presupuesto de gastos en sentido general se ha ejecutado conforme a lo programado. Ha sido cubierto por la institución todos los gastos operacionales requeridos, de acuerdo con las medidas de austeridad establecidas por el poder ejecutivo, con la finalidad de mejorar la calidad y la eficiencia en los servicios requeridos por los usuarios.



Balance General	
Al 31 de octubre del 2022	
Valores en RD\$	
Activos	
Activos corrientes	2,069,941,828
Efectivo en caja y bancos	830,117,870
Caja (Cajas Chicas)	943,000
Efectivo en caja y bancos	829,174,870
Cuentas por cobrar	1,232,597,210
Intereses y multas por cobrar	3,515,854
Contribución Ley 125-01 por cobrar	1,229,081,356
Inventarios	7,226,748
Activos diferidos	3,582,642
Activos no financieros netos (activos fijos)	201,421,471
Total de activos	2,274,945,941
Pasivos y Patrimonio	
Pasivos	
Pasivos corrientes	13,423,738
Cuentas por pagar proveedores	8,702,753
Retenciones por pagar	4,720,985
Pasivos largo plazo	1,200,721
Otras cuentas por liquidar	1,200,721
Total de pasivos	14,624,459
Patrimonio	
Patrimonio acumulado	2,260,321,482
Patrimonio acumulado años anteriores	1,609,918,063
Resultado del período	650,403,419
Total de pasivos y patrimonio	2,274,945,941



Balance general

A la fecha, las cuentas por cobrar ascienden a \$1,232MM las cuales se componen mayormente del atraso de las empresas distribuidoras de electricidad (EDEESTE, EDENORTE) y CDEEE que, en conjunto, equivalen a un 84% del total de la deuda acumuladas pendiente de pago.

Las cuentas por pagar corresponden básicamente a la carga fija y corriente mensual y se encuentran dentro del parámetro de los plazos establecidos para fines de pago de los compromisos.

4.2. Desempeño de los Recursos Humanos

La Superintendencia de Electricidad (SIE) como ente regulador, fiscalizador y supervisor del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la normativa técnica aplicable en el subsector en lo relacionado al desarrollo de actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad, durante el periodo enero - noviembre de 2022, contrató ciento cuarenta y seis (146) colaboradores de los cuales el 78.08% fueron posicionados en áreas neurálgicas de la SIE como; PROTECOM, Asuntos Jurídicos, Regulación, Mercados Eléctricos, Licencias, Consejo y Tecnología, para así garantizar la efectiva protección de los usuarios y la eficiencia de nuestros servicios. Detalles en la tabla 1.



ÁREA	COLABORADORES	%
Consejo	4	2.74
Dirección de PROTECOM y Peritajes (Nacional)	65	44.52
Dirección de Fiscalización Mercado Eléctrico Mayorista	6	4.11
Dirección de Fiscalización Mercado Eléctrico Minorista	6	4.11
Dirección de Regulación	3	2.05
Dirección de Asuntos Jurídicos	8	5.48
Departamento de Recursos Jerárquicos	1	0.68
División de Licencias Eléctricas	2	1.37
Dirección de Despacho	4	2.74
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	15	10.27
Dirección Administrativa Financiera	12	8.22
Dirección de Planificación y Desarrollo	5	3.42
Dirección de Recursos Humanos	4	2.74
Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	3	2.05
Dirección de Infraestructura y Servicios Generales	5	3.42
Departamento de Seguridad	3	2.05
TOTAL	146	100.00

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Con la firme convicción de brindarle oportunidades de desarrollo a su gente, institución en reconocimiento al desempeño de los colaboradores entre enero y noviembre de 2022 se realizaron cincuenta y un (51) promociones, de las cuales veintiséis (26) de ellas equivalentes al 50.98% d corresponde al personal femenino.

En cuanto a mujeres en posiciones directivas, de once (11) direcciones, cinco (5) son encabezadas por personal femenino, representado esta distribución el 45.45%. Dicho grupo dirige las siguientes áreas: recursos humanos, planificación y desarrollo, administrativo y financiero, comunicaciones y despacho.

Relativo a la equidad salarial, la SIE cuenta con una escala relacionada con el rol y nivel jerárquico, la cual es aplicable a todos sus colaboradores indistintamente de su sexo.



Tabla 2. Cantidad de colaboradores por grupo ocupacional

GRUPO OCUPACIONAL	COLABORADORES	%
Grupo Ocupacional I (Servicios Generales)	64	12.21
Grupo Ocupacional II (Supervisión y Apoyo)	147	28.05
Grupo Ocupacional III (Técnicos)	101	19.27
Grupo Ocupacional IV (Profesionales)	87	16.60
Grupo Ocupacional V (Dirección y Supervisión)	114	21.76
Cargos de Confianza	11	2.10
TOTAL	524	100

Al mes de noviembre de 2022 la SIE cuenta con quinientos veinticuatro (524) colaboradores de los cuales doscientos cincuenta y tres (253) son mujeres y doscientos setenta y uno (271) son hombres, representado el 48.28% y el 51.71% de la distribución del personal.

Tabla 3. Cantidad de colaboradores por sexo y grupo ocupacional.

GRUPO OCUPACIONAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Grupo Ocupacional I (Servicios Generales)	43	21	64
Grupo Ocupacional II (Supervisión y Apoyo)	102	45	147
Grupo Ocupacional III (Técnicos)	11	90	101
Grupo Ocupacional IV (Profesionales)	42	45	87
Grupo Ocupacional V (Dirección y Supervisión)	48	66	114
Cargos de Confianza	7	4	11
TOTAL	253	271	524

Fuente: Dirección de Recursos Humanos



4.2.1. Evaluación del desempeño

El modelo de evaluación del desempeño la SIE, está en fase de reestructuración para orientar el mismo con un implementar la gestión de rendición de cuentas, alineado a la estrategia institucional, mediante la metodología de Balance Scorecard. Con definición de objetivos individuales establecidos a inicios de años monitoreados y con revisiones semestrales. A final de año las evaluaciones de desempeño deben ser revisados por el supervisor inmediato del colaborador, quien es responsable de preparar la revisión para asegurar que son consistentes a los objetivos de rendimiento establecidos.

4.2.2. Resultados del SISMAP

En cuanto al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) al mes de noviembre de 2022 la SIE cuenta con un promedio general de un 31.92, actualmente se está implementando un plan de mejora para incrementar la calificación.

4.3. Desempeño de los Procesos Jurídicos

Atendiendo a las funciones de la Gerencia de Contratos y Licitaciones, se ha gestionado la renovación de diez (10) contratos de alquiler correspondiente a los locales que ocupa la Superintendencia para brindar atención al usuario PROTECOM, veinticuatro (24) contratos a proveedores de bienes y servicios que han resultado ser adjudicados en procesos de compras y contrataciones. Dichos contratos son administrados a través del portal TRE, de la Contraloría General de la República.



Fueron instrumentados y tramitados al Superintendente de Electricidad y/o al Consejo SIE, trece (13) Autorizaciones de Permisos de Interconexión Provisional (PIP), Permisos Adicionales (PIPA) y de Puestas en Servicio Definitiva (PSD) de obras Eléctricas, resultando dictados los actos administrativos correspondientes para cada caso de igual manera, a nueve (09) Recomendaciones sobre Concesiones Definitivas, resultando dictados los actos administrativos correspondientes para cada caso, así como una (1) Revocación de Transferencia de Concesión Definitiva, tres (3) Autorización a Transferencia Cuotas Sociales, una (1) Autorización a Transferencia Accionaria y una (1) Autorización a Transferencia de Concesión Definitiva.

En el periodo que comprende la memoria que nos ocupa, fueron emitidas once (11) opiniones legales, respuestas a consultas y/o remisiones de documentos, conforme a los requerimientos de acceso a la información pública, sometidas por Usuarios o Agentes del mercado, por conducto de la Oficina de Acceso a la Información Pública SIE.

De igual forma, se celebraron cuatro (4) audiencias públicas donde se proporcionó soporte y apoyo al área técnica requirente, para conocer la propuesta de: (i) *Metodología e Implementación del Procedimiento General de Cálculo de la Tarifa Técnica para los Usuarios Regulados de las Empresas Distribuidoras EDESUR DOMINICANA, S. A. (EDESUR), EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL ESTE, S. A. (EDEESTE) y EDENORTE DOMINICANA, S. A. (EDENORTE)*; (ii) *Modificación al Reglamento de Presentación, Procesamiento y Decisión reclamaciones surgidas en la relación Empresas Distribuidoras – Usuarios a través de la vía administrativa*; (iii) *Reglamento Técnico para los Sistemas de Recarga de Vehículos Eléctricos*; y (iv) *Reglamento de Tarifas para los sistemas de Recarga de Vehículos Eléctricos*,



instrumentándose los respectivos informes legales y proyectos de resolución, resultando dictados los actos administrativos correspondientes para cada caso.

Así mismo, la Unidad Regulatoria ha proporcionado soporte al área técnica con la elaboración y llamado a audiencia pública de cuatro (4) propuestas adicionales, incluyendo, la propuesta de: (i) *Reglamento de Calidad de Servicio Comercial - Reglamento de Calidad de Servicio Técnico- Reglamento de Calidad de Productos Técnicos*; (ii) *Normas de Diseño y Construcción Redes de Distribución Aéreas*; (iii) *Reglamento para Tramitación de Aprobación Planos y Solicitudes de Interconexión a la Red de Distribución*; y (iv) *Reglamento para la Aprobación, Interconexión y Operación de Sistemas de Generación Distribuida*.

PROCENTAJES AUTORIZACIONES Y CONCESIONES	CANT.
Autorización de transferencia UNR	2
Autorizaciones para el ejercicio de la condición UNR	1
Rechazo para el Ejercicio de la Condición UNR	1
Autorizaciones de transferencia accionaria	1
Recomendaciones de otorgamiento concesiones definitivas	9
Autorizaciones de puesta en servicio de obras eléctricas (PSD)	2
Permisos adicionales de interconexión (PIPA Adicionales)	5
Permisos de interconexión provisional (PIP)	6
Revocación de transferencia de concesión definitiva	1
Autorización a transferencia cuotas sociales	3
Autorización a transferencia de concesión definitiva	1
Total General	32



La Unidad de Litigios ha gestionado 68 expedientes activos, los cuales se encuentran distribuidos de la manera siguiente: (i) 54 Expedientes Judiciales, y, (ii) 14 Expedientes siendo tramitados en sede administrativa, o en fase de solución de conflictos.

En el siguiente cuadro, se aporta el desglose correspondiente a los citados expedientes:

EXPEDIENTES JUDICIALES	
TIPO DE ACCIÓN	CANT.
Medida Cautelar	2
Acción Directa en Inconstitucionalidad	1
Recurso Contencioso Administrativo	40
Recurso de Casación	5
Demanda en Referimiento	1
Demanda en reparación de daños y perjuicios	1
Acción de Amparo	2
Recurso de Apelación	2
Total	54

EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS	
TIPO	CANT.
Recurso de Reconsideración	2
Requerimientos Judiciales	5
Requerimientos Extrajudiciales	3
Desacatos	4
Total	14



Han sido cinco (5) los Convenios Institucionales firmados para este año:

Convenio de Colaboración Interinstitucional entre la Oficina Nacional de Estadística (ONE) y la Superintendencia de Electricidad (SIE)

Este acuerdo busca establecer las bases de una mutua colaboración para fortalecer la producción de las estadísticas del sector eléctrico, sumando esfuerzos y recursos, en el ámbito de sus respectivas competencias y de acuerdo a la legislación vigente en la materia.

Convenio de Colaboración Interinstitucional entre la Superintendencia De Electricidad (SIE) y el Organismo Coordinador del Sistema Eléctrico Nacional Interconectado de la República Dominicana, Inc. (OC)

Acuerdan lo cual acuerdan mediante el presente convenio, el acceso a un Web Service que permita que la SIE obtenga un corte por hora de los datos de generación de energía en el país, permitiendo consultar el despacho y disponibilidad ponderada diaria.

Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia de Electricidad (SIE) y el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS)

Este acuerdo comprende el establecimiento de los mecanismos de coordinación, interacción, cooperación y reciprocidad que faciliten la realización de actividades de interés y beneficio mutuo, orientadas a dar cumplimiento al objetivo del presente acuerdo y en particular, a la implementación de los pilares 2,3 y 4 de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad.



Convenio de Colaboración Interinstitucional entre La Superintendencia De Electricidad (SIE) y el Comando de Apoyo de Servicios Generales (CASG) de la Fuerza Aérea de la Republica Dominicana

El Comando de Apoyo de Servicios Generales (CASG) de la Fuerza Aérea de la Republica Dominicana se compromete a proporcionar los servicios de su banda musical en diferentes actividades de la SIE.

Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre la Superintendencia de Electricidad y El Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (PRODOMINICANA)

Conviene mancomunar esfuerzos y realizar todo cuanto esté a su alcance a los fines de apoyar e impulsar de manera conjunta la implementación digital exitosa de la Ventanilla Única de Inversión de la Republica dominicana (VIURD), con la finalidad de que se convierta en una herramienta ágil y confiable en beneficio de los inversionistas, garantizando la fluidez, seguridad, transparencia y eficiencia de todos sus procesos.

4.4. Desempeño de la Tecnología

Para cumplir con el eje estratégico de *fortalecimiento y desarrollo de las capacidades institucionales* la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DTIC) ha mantenido su objetivo de transformación digital y mejora continua en los procesos tecnológicos de la institución. Además, de garantizar la gestión eficaz de los procesos y realizar una administración inteligente de los recursos.



La DTIC integró nuevas aplicaciones, sistemas y plataformas con el objetivo de brindar opciones de auto gestión al usuario del sistema eléctrico nacional y para eficientizar la operación a lo interno de la institución, como ente regulador del sector.

Avances en materia de tecnología innovaciones e implementaciones

- Fueron integradas tecnologías en la nube del tipo Infraestructura como Servicio en diferentes proveedores, contribuyendo a una mayor disponibilidad y accesibilidad de las herramientas tecnológicas que dan servicio al ciudadano.
- Se diseñó e integró al portal institucional el monitor SIE en línea. Este monitor muestra el comportamiento de la oferta, demanda y la participación en cuanto a tipo de generación que presenta el Sistema Eléctrico Nacional Interconectado en tiempo real, por lo cual el usuario puede acceder a esta información de manera online.
- Se diseñó e implementó un Chat Bot, para agilizar el servicio al ciudadano en cuanto a información sobre el proceso para interponer una reclamación en la SIE y necesidad de generar un reclamo desde Protecom en línea. Está en proceso la modificación de la interacción del Bot con el usuario y el diseño del API para que el usuario pueda interactuar con un representante de call center por este medio.
- Se gestionó el proceso para la renovación de plataformas y sistemas tecnológicos que son necesarios para las operaciones de la institución, tal como: plataforma de gestión y administración, ciberseguridad, aplicativos de diseño y herramientas de ofimática.



Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejora de los procesos

- La DTIC con la finalidad de cumplir con la iniciativa gubernamental para simplificación de trámites, el área de proyectos trabajo de manera conjunta con ProDominicana, en la *habilitación del proceso Puesta en Servicio de obra eléctrica*, logrando el diseño del formulario y fase inicial del proceso que se pondría a disposición del usuario en el sistema de Ventanilla única de inversión.
- La DTIC desarrolló y publicó la Intranet.SIE. En la cual se desarrollaron varios módulos de gestión, con el objetivo de mejorar los procesos administrativos de la SIE y agilizar los tiempos de respuesta al usuario interno, dentro de los módulos desarrollados e implementados, podemos mencionar:
 - Módulo de gestión de avances de POA, se puso a disposición para el departamento de Planificación y Desarrollo, con el objetivo de tener una herramienta en la cual todo el personal pueda reportar el avance relacionado a la planificación cada trimestre;
 - Módulo Gestión de compras para todas las Direcciones de la institución;
 - Módulo para autogestión de volantes de pago, de manera que el usuario tenga disponible el desglose de su pago por nómina y los descuentos que se aplican.
 - Módulo gestión de encuestas, este permite generar encuestas, para medir y obtener la retroalimentación de una muestra seleccionada y determinar oportunidades de mejora. La Dirección de TIC realizó una encuesta al personal de la SIE con el fin de determinar necesidades tecnológicas de la institución y generar las acciones correspondientes o considerarlo para el PACC por programar para el periodo 2023.



- Módulo para gestión de la documentación de los procesos de la institución. Este módulo permite que el personal de la SIE pueda realizar la solicitud para creación y/o modificaciones de documentación (Políticas, Procedimientos, Formularios, etc.). Además, la herramienta les permite acceder a los documentos vigentes de las distintas áreas.
- Módulo gestión del conocimiento, en este módulo se pondrá a disposición de los colaboradores un espacio de autoaprendizaje mediante videos explicativos sobre el uso de las herramientas tecnológicas que se utilizan en la SIE y conocimiento general de la organización.
- Módulo para gestionar la solicitud de capacitaciones.
- Módulo de permisos y licencias, se diseñó los formularios que para realizar las solicitudes de permisos o licencias del personal y que se pueda gestionar la aprobación de las solicitudes por la plataforma.
- Módulo en la intranet para solicitud de viáticos, dicho módulo se encuentra en proceso. Se prevé crear un ambiente que permita solicitar los viáticos y realizar la actividad de ponche de manera más fácil, que permita evidenciar las horas de trabajo reportadas y la ubicación del ponche de manera transparente.
- Se diseñó e implementó un sistema para gestión de licencia de técnico electricista. Esta herramienta se colocó disponible en la página web de la SIE, para que el personal técnico pueda gestionar las licencias por este medio y que los demás usuarios puedan validar la vigencia de dichas licencias a través de la plataforma.
- Se generó nuevos reportes para el Sistema de Gestión de Reclamaciones SIGER, tal como:
 - Reporte de decisiones sin entregar al usuario.
 - Reporte decisiones cerradas no recurridas.
 - Reporte desistimiento y notificación de reclamación corregida.



Certificaciones Obtenidas

Para mantener el cumplimiento normativo que exige la Oficina Gubernamental de Tecnología de la información y Comunicación (OGTIC) a nivel institucional y de cara a mantener la mejora de los procesos, la DTIC realizó lo siguiente:

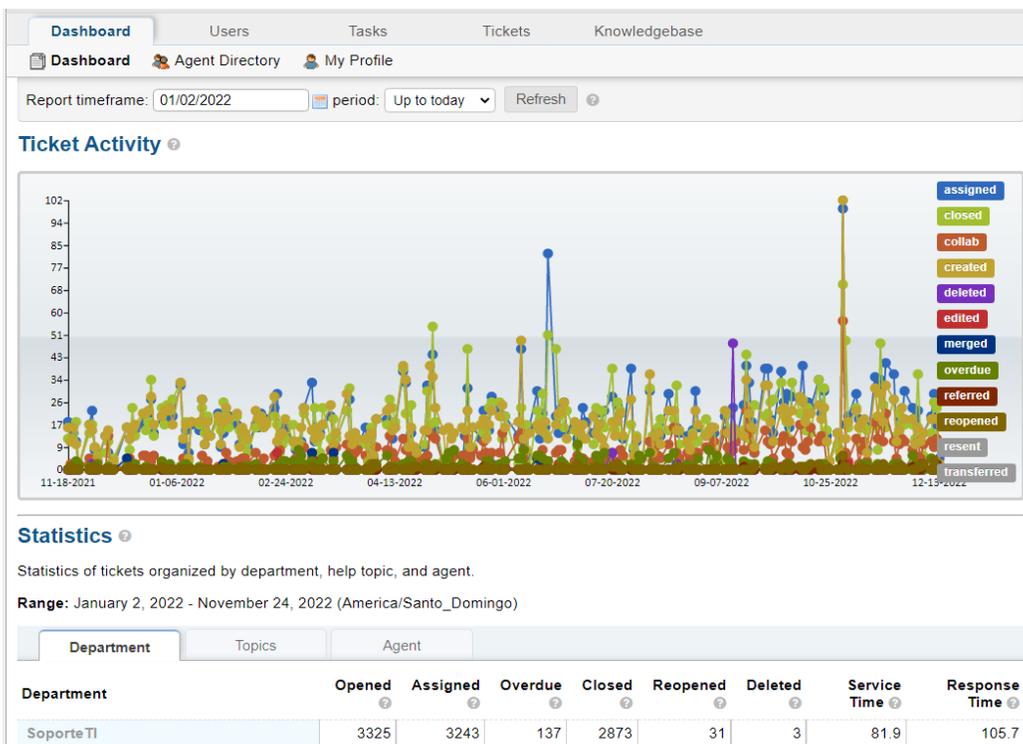
- En el mes de junio 2022, como producto del informe de verificación emitido OGTIC pro la evaluación de la **Nortic A3** sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano, se realizaron los cambios correspondientes a la estructura del portal de datos abiertos, se procedió a verificar y actualizar la data que se coloca a disposición del usuario ciudadano, para asegurar el cumplimiento con los requerimientos de dicha norma. **El 24-06-2022, se fue emitido el certificado de renovación** correspondiente a esta normativa.
- En conjunto con la Dirección de Comunicaciones, se realizó la autoevaluación de la Nortic E1: 2022 y en el mes de octubre se emitieron las evidencias correspondientes a la OGTIC y **en fecha de 18-11-2022 se obtuvo la recertificación para esta normativa.**
- Se realizó la autoevaluación de la Nortic A2 norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del estado dominicano, como resultado de dicha evaluación se modificó y mejoró la estructura de los portales Web (<https://sie.gob.do/>, <https://transparencia.sie.gob.do/>, <https://protecom.gob.do/>), con el objetivo de mantener el cumplimiento de los requisitos y mejorar la experiencia del usuario al transitar en las herramientas y acceder a la información disponible. Al **25-11-22** está en la fase de auditoría por la parte de la OGTIC.
- Se trabajó en el establecimiento de procedimientos y documentación para llevar el control de los desarrollos internos o adquisición de soluciones externas, para garantizar las entregas de las soluciones a las áreas solicitantes y determinar el alcance de las soluciones desde la fase de levantamiento de los requerimientos, se emitirán dicha documentación al área de planificación.



- La Gerencia de Proyectos se ha enfocado en apoyar a las demás gerencias de la dirección en dar seguimiento y controlar los proyectos TIC de cara al marco regulatorio y a la implementación de soluciones tecnológicas que apoyen las actividades y los servicios prestados por la institución. Con la elaboración de los términos de referencias y la estimación de tiempos de ejecución e implementación de los distintos proyectos que se originan en la dirección.

Desempeño de los servicios de Soporte y Mesa de Servicios (Mesa de ayuda)

La Mesa de Servicios obtuvo durante el periodo del 2 de enero al 25 de noviembre 3,243 tickets procesados por la División de Administración del Servicio TIC (Soporte).



Se procesaron más de 40 visitas de servicios de soporte y mantenimiento en las diferentes localidades de Protecom a nivel nacional, con el objetivo de solucionar inconvenientes tecnológicos que reportaban el personal de atención al usuario.

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento de la **línea telefónica Call Center de la SIE**, durante el periodo enero al 24 de noviembre del 2022.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Con el objetivo de garantizar el logro de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y en cumplimiento a las normativas vinculadas al Sistema de Planificación e Inversión Pública, para el año 2022 se vincularon en el Plan Operativo Anual (POA) 2022 un total de ciento cincuenta y uno (154) productos entre estratégicos y operativos correspondientes a las diferentes áreas que conforman la institución. Conforme a los avances remitidos por las áreas de la SIE, al cierre del tercer trimestre el POA 2022 presenta un avance de 76% mientras que el PEI presenta un avance de 30.25%.

a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

La Contraloría General de la República (CGR), a partir del año 2020, realizó un corte en la valoración del avance en el cumplimiento de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno de primer y segundo grado para el sector público, iniciando la autoevaluación a partir del punto cero. En 2022, la SIE realizó una autoevaluación del Sistema de Control Interno, creando o actualizando la documentación institucional para cumplir con estas normas y se comprometieron acciones en un plan de acción el cual, al cerrar el año, registra un avance de 54.55%.



b) Resultados de los Sistemas de Calidad

Se remitió al Ministerio de Administración Pública (MAP) el Autodiagnóstico CAF en fecha 6 enero del corriente, el cual sirvió de base para la elaboración del Plan de Mejora CAF SIE-2022, el cual se monitorea actualmente. Adjunto en la sección de anexos puede encontrar el Plan de Mejora CAF aprobado.

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana SIE-2022 muestra un Índice de Satisfacción para los servicios presenciales institucionales de un 92%, un Índice de Satisfacción de los servicios presenciales a los usuarios de un 87% y un Índice de Satisfacción de los servicios virtuales de un 75%, para un Índice General de Satisfacción de 84%. Junto al informe de esta encuesta remitido al MAP, también fue presentado el plan de mejora correspondiente.

c) Acciones para el fortalecimiento institucional

Durante lo que va de año, el Departamento de Desarrollo Institucional de la Dirección de Planificación y Desarrollo de la SIE, ha brindado apoyo a otras áreas para el diseño y actualización de políticas, procedimientos y manuales institucionales por requerimientos internos y externos. Estos esfuerzos han dado como resultado la firma de 8 documentos en lo que va del período. Debajo incluimos un cuadro con los documentos que se han trabajado y su estatus actual.



NO. POLÍTICAS DOCUMENTADAS		ESTADO
1	Política de Auditoría de Procesos	Completado
2	Política de Reclutamiento, Selección y Promoción	Completado
3	Política Gestión de Riesgo	Completado
4	Política para el Control de Documentos de Mensajería Interna y Externa SIE	Completado
NO. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS		ESTADO
1	Procedimiento Pago de Viatico	Completado
2	Procedimiento Pago de Nómina SIE	Completado
NO. MANUALES		ESTADO
1	Manual de procedimientos de la OAI	Completado
2	Manual para la documentación de Políticas, Procedimientos y Manuales	Completado

Se creo un Sistema de Documentación para agilizar y monitorear las solicitudes de diseño, actualización y socialización de los documentos de la institucion.

Como respuesta a las iniciativas del programa Burocracia Cero, la SIE ha venido llevando a cabo simplificaciones de los trámites para el servicio de “Reclamaciones de Facturas Eléctricas”. Se realizó también un levantamiento de los procesos envueltos en el servicio “Puesta en Servicio” con el objetivo de digitalizarlo, contemplando en un futuro una posible automatización parcial de estos procesos los cuales, una vez listos, estarán siendo incorporados en la Ventanilla Única de Inversión de Pro-Dominicana.



Por último, se está trabajando también con una actualización del Reglamento Aprobación y Tramitación de Planos (Resolución SIE-030-2015-MEMI) como parte de los trámites relacionados a la Ventanilla Única de Construcción del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED).

4.6. Desempeño del Área de Comunicaciones

Realizamos a través de las redes sociales de la Superintendencia de Electricidad (SIE): Instagram, Facebook, Twitter y LinkedIn, sin incurrir en gastos presupuestarios, diferentes campañas de comunicación.

A través de éstas, buscamos elevar el conocimiento y reconocimiento de la SIE como ente regulador del sector eléctrico de la República Dominicana.

Adicionalmente, a través de las redes sociales de Protecom (como dependencia de la SIE): Instagram, Facebook, Twitter y LinkedIn, realizamos diversas campañas educativas con el objetivo de dar respuesta a las reclamaciones de los usuarios sobre el servicio público de electricidad y orientarlos en cuanto a los servicios ofrecidos, así como sus derechos.

Nuestros principales planes y estrategias para este semestre fueron:

a) Indicadores de calidad del servicio eléctrico

Compartimos a través de nuestros canales de comunicación externa (portal web y redes sociales) un informe mensual correspondiente a los indicadores de calidad del servicio eléctrico de las empresas distribuidoras EDENORTE, EDESUR y EDEESTE.



En este informe, mostramos el promedio mensual de la frecuencia de interrupciones en el servicio eléctrico, por cliente, por distribuidora; el promedio mensual de la duración de las interrupciones en el servicio eléctrico, por cliente, por distribuidora; así como el promedio mensual de cada interrupción en el servicio eléctrico por cliente, por distribuidora.

b) Diccionario eléctrico

Orientamos a los usuarios sobre los términos comerciales que aparecen en su factura eléctrica y que con más frecuencia les generan duda y que como usuarios del servicio eléctrico de electricidad deben manejar.

c) Campaña de educación al usuario del servicio público de electricidad a través de las redes sociales de la SIE y PROTECOM

En esta campaña educamos a nuestros usuarios sobre cómo utilizar el portal Protecom en Línea, a través del cual pueden realizar, consultar el estatus y descargar la repuesta de sus reclamaciones las 24 horas del día.

Adicionalmente, promovimos el centro de contacto y centros de atención ubicados a nivel nacional y ofrecimos información para que los usuarios puedan conocer sus derechos en cuanto a su suministro eléctrico.

d) Campaña de educación al usuario del servicio público de electricidad a través de las redes sociales de la SIE y PROTECOM

e) Dimos a conocer aspectos claves que los usuarios deben conocer, tales como:

- Diferencia entre un Reporte y un Reclamo
- Motivos por los cuales se realizan inspecciones a tu suministro eléctrico
- Requisitos para Presentar un Reclamo
- Calcula tu Fianza Actualizada
- Reclamo de Alto Consumo
- Falla Eléctrica
- Recurso Jerárquico
- Usuarios Irregulares
- Irregularidad No Intencional



f) Campaña eficiencia energética

Abordamos en nuestras redes sociales una campaña educativa sobre el uso racional de la energía, el cual se enfoca en el uso responsable de la misma y aborda un conjunto de medidas y/o acciones aplicables para reducir la demanda de energía, sin afectar la calidad del servicio, logrando ahorros significativos del consumo eléctrico, lo cual se traduce en reducción de la factura eléctrica.

Para lograr esto, es necesario que los ciudadanos modifiquen su comportamiento y adopten nuevos patrones de consumo que contribuyan a la vez con el medio ambiente. Por lo que orientamos sobre esta temática y presentamos a los usuarios algunas medidas que pueden incluir en su diario vivir y que ayudarán al uso eficiente de la energía eléctrica desde los hogares, tales como:

- Uso racional de la energía
- Consejos para ahorrar energía eléctrica
- Programa Nacional de la Eficiencia Energética

g) Conoce tus derechos

Como el ente regulador del sector eléctrico dominicano, tenemos la misión de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas técnicas aplicables, con el objetivo de que cada usuario cuente con un servicio eléctrico de calidad.

Por lo tanto, continuamos compartiendo los derechos que tienen los usuarios a través de las redes sociales de la SIE y Protecom:

- Derecho a un Suministro Eléctrico Confiable y Seguro
- Acuerdos de Pago
- Instalación de Equipos de Medición de Respaldo
- Créditos Aplicables en Su Factura
- Qué Hacer En Caso de Fallas Eléctricas



- Qué Hacer en Caso de Fraude Eléctrico
- Qué hacer en caso de que averías o anomalías en su suministro eléctrico afecten los equipos del hogar o negocio.
- Instancias Para Reclamaciones

h) Campaña de educación sobre cómo calcular el crédito que los usuarios deberán recibir en la factura de agosto

Le mostramos a nuestros usuarios paso a paso, utilizando de modelo la tarifa aplicada a los clientes residenciales de las edes (BTS1), como calcular el crédito o débito aplicado en sus facturas de agosto y septiembre 2022, de acuerdo con su consumo y tipo de tarifa, según lo ordenado por la SIE con relación a la refacturación del mes julio.

Ordenamos a las empresas distribuidoras de electricidad Edesur, Edenorte y Edeeste, mediante la Resolución SIE-068-2022-TF, a revisar las facturas emitidas a sus clientes en el mes de julio y, acreditar o debitar conforme corresponda, en la siguiente facturación la diferencia entre los precios establecidos.

Esto quiere decir que todas las facturas emitidas en el mes de julio debieron ser recalculadas en base al cuadro tarifario vigente al mes de junio. Por lo que explicamos a los usuarios cómo ver reflejado en sus facturas de agosto y septiembre la aplicación de lo ordenado por la SIE con relación a la refacturación del mes de julio.

i) Serie sobre propuesta de modificación del “Reglamento para la Presentación, Procesamiento y Decisión de las Reclamaciones Surgidas en la Relación Empresas Distribuidoras – Usuarios a Través de la Vía Administrativa.



Efectuamos a través de nuestras redes sociales, una serie en la cual compartimos los principales cambios que contiene la propuesta de modificación del “Reglamento para la Presentación, Procesamiento y Decisión de las Reclamaciones Surgidas en la Relación Empresas Distribuidoras – Usuarios a Través de la Vía Administrativa”, el cual fue presentado en Audiencia Pública.

Esta propuesta de modificación del reglamento fue elaborada con el objetivo de hacer las reclamaciones lo más eficientes posible según los requerimientos de las áreas involucradas en los procesos normados por el reglamento sometido a revisión.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1. Nivel de la satisfacción con el servicio

Al mes de julio estamos finalizando el proceso de renovación de la Carta Compromiso al Ciudadano SIE 2022, ratificando los servicios: (i) Autorización de Puesta en Servicio y (ii) Autorización de Usuario No Regulado, ambos con el criterio de amabilidad, (iii) Reclamación Facturación Alta, con los criterios de amabilidad y tiempo de espera; (iv) Certificación de Propiedad de Líneas Eléctricas con Inspección In Situ, (v) Certificación de Salida y Entrada de Circuito y (vi) Reclamación por Acta de Irregularidad, todos con los criterios de amabilidad y tiempo de respuesta; por último (vii) Certificación por Artefactos Quemados con el criterio de tiempo de respuesta.

En esta edición, también se incorporan los servicios de: (viii) Recurso Jerárquico por Interposición por Acta de Irregularidad y (ix) Recurso Jerárquico por Interposición por Deuda No Reconocida, ambos con los criterios de amabilidad y tiempo de respuesta.

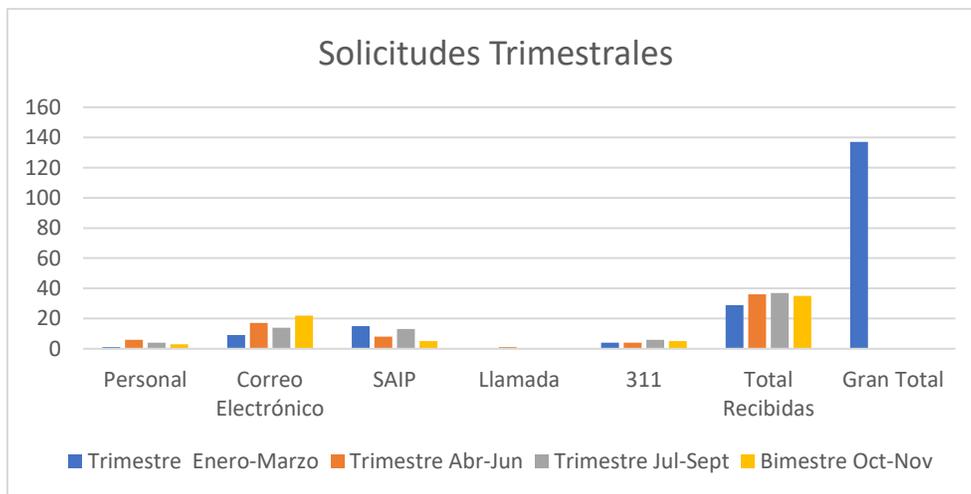


5.2. Nivel de cumplimiento acceso a la información

Estadísticas Solicitudes Recibidas OAI

El flujo de gestión de solicitudes recibidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información de la SIE, durante el período enero-noviembre 2022, comprende un total general de 137 solicitudes recibidas por diversas vías, las cuales fueron respondidas en su totalidad y donde los canales mas frecuentes fueron:

Vías de Solicitud	Trimestre Enero-Marzo	Trimestre Abr-Jun	Trimestre Jul-Sept	Bimestre Oct-Nov
Personal	1	6	4	3
Correo Electrónico	9	17	14	22
SAIP	15	8	13	5
Llamada	0	1	0	0
311	4	4	6	5
Total Recibidas	29	36	37	35
Gran Total	137			



Porcentualmente hablando, los canales de recepción de solicitudes de información como el correo electrónico y el Portal SAIP, son las herramientas principales por parte de los ciudadanos para dicha acción:



5.3. Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

Informe Trimestral de Quejas, Reclamos y Sugerencias 311

TIPO DE SOLICITUD	1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre		
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr	Mayo	Jun	Jul	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Quejas	2	2	0	1	1	0	1	0	3	4	2	0
Reclamaciones	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Total Mensual	3	2	0	1	3	0	1	2	3	4	2	0
Total Trimestral	5			4			6			6		
Total Completo	21											

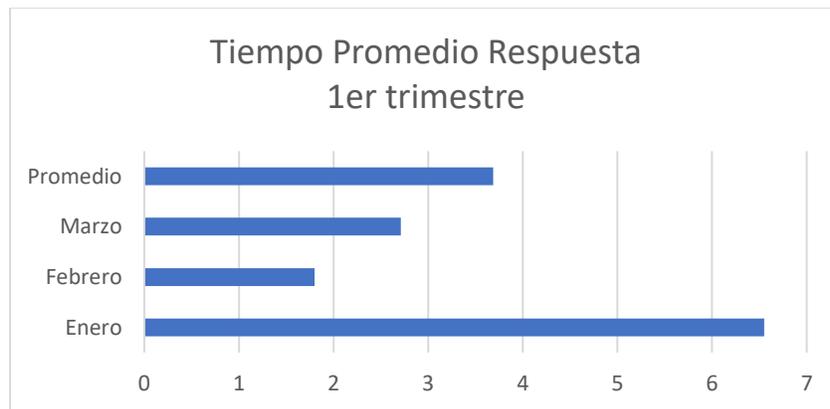


La Oficina de Acceso a la Información Pública OAI de la SIE ha recibido dieciséis (16) quejas, cuatro (4) reclamaciones y una (1) sugerencia durante este periodo de tiempo, para un total de veintiún (21) interacciones a través de su portal 311, todas completadas dentro del plazo establecido.

Adicionalmente, agregamos el indicador sobre el tiempo de respuesta basándonos en el plazo de 15 días hábiles establecido en la Ley 200-04 General de Libre Acceso a la información Pública, arrojando un resultado significativo a nivel mensual, trimestral y semestral dentro del promedio de respuesta de nuestra oficina expresado en días:

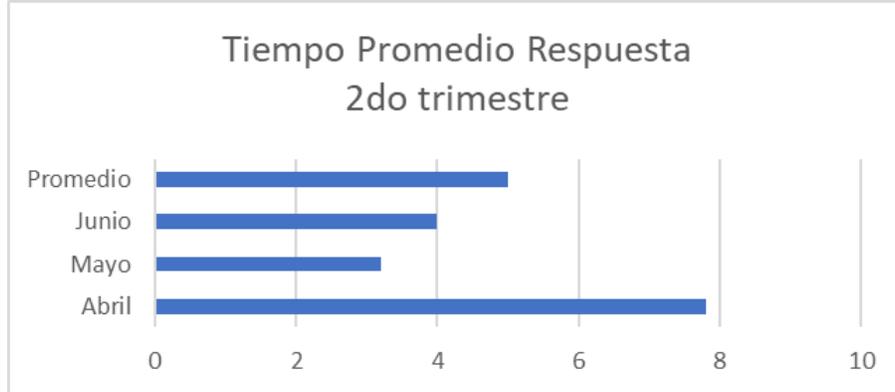
1er trimestre H1:

1er Trimestre	Tiempo Promedio Respuesta
Enero	6.55
Febrero	1.8
Marzo	2.71
Promedio	3.686666667



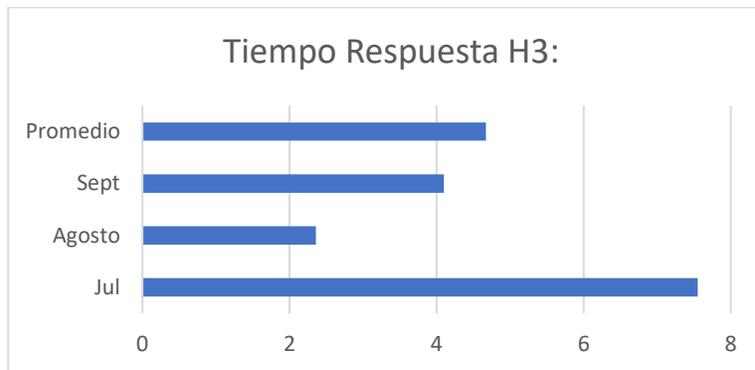
2do trimestre H2:

2do Trimsetre	Tiempo Promedio Respuesta
Abril	7.8
Mayo	3.21
Junio	4
Promedio	5.003333333



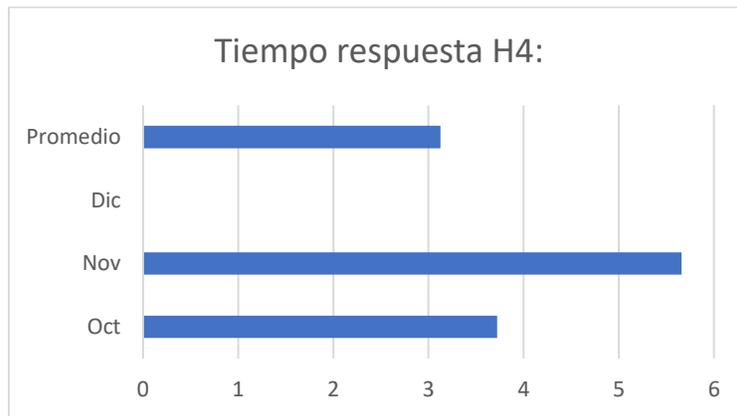
3er trimestre H3:

3er Trimestre	Tiempo Promedio Respuesta
Jul	7.55
Agosto	2.36
Sept	4.1
Promedio	4.67



4to. trimestre H4:

4to Trimestre	Tiempo Respuesta
Octubre	3.72
Noviembre	5.66
Diciembre	0
Promedio	3.126666667



5.4. Resultados mediciones del portal de transparencia

Es importante destacar que existe un retraso, a nivel general, en las evaluaciones de todos los Portales de Transparencia del gobierno central y descentralizados, por un tema técnico, situación que ha impactado el resultado del periodo enero-noviembre 2022:



Puntuaciones recibidas por Evaluación Portal Transparencia:

Enero	90
Febrero	86.5
Marzo	85.45
Abril	95
Mayo	86.75
Junio	91.15
Julio	86
Agosto	83
Septiembre	74.5
Promedio	86.48333333

VI. PROYECCIONES

- Estudio de Imagen, Política de Responsabilidad Social
- Remozamiento de las oficinas y puntos expresos PROTECOM, ampliamiento de la flotilla institucional
- Evaluación y fortalecimiento de competencias, rediseño de estructura organizacional, actualización Manual de Puestos, retroalimentación 360, banco de talentos y cuadro de reemplazos
- Asegurar el cumplimiento de los compromisos del Pacto Electrico
- Digitalización e implementación del servicio "Puesta en Servicio de obras electricas" en Ventanilla Única Inversión en el marco del programa Burocracia Cero, automatización informes hidrocarburos, automatización calculo y emision de facturas contribución 1% empresas electricas, emsisión de varias propuestas de reglamentos entre las que se pueden destacar la propuesta del regalmento de Usuario No Regulado y la del



reglamento de autoprodutores renovables y la implementación de un esquema de monitoreo del Mercado Eléctrico Mayorista

- Fiscalizaciones varias entre las que se pueden mencionar la de los procesos comerciales y productos técnicos de las empresas distribuidoras, así como la del cumplimiento de normas para la interconexión de generación distribuida y la implementación de acciones preventivas y correctivas de situaciones de conflictos entre agentes del mercado
- Emitir decisiones por correo electrónico y garantizar el cumplimiento de los plazos de retiro de decisiones
- actualización de la normativa vigente para que el usuario pueda ser notificado de forma digital por cualquier medio
- Implementación de la gestión por procesos y de proyectos, implementar mecanismos digitales para la formulación y gestión de los planes, diseño de dashboards para la publicación en tiempo real de los indicadores y métricas que gestiona el área, implementación de la formulación de presupuesto en base a resultados, implementación de un sistema de gestión de calidad, así como de un sistema de gestión de la medición de indicadores institucionales, implementar la gestión de riesgos
- Elaboración de diversos procedimientos entre los que se pueden destacar los de atención de solicitudes de Usuario No Regulado, así como para las solicitudes de concesiones, autorizaciones y permisos
- Implementar un sistema de planificación de recursos (ERP), modernizar el Sistema de Gestión de Reclamaciones (SGR), implementar la firma digital, documentar un plan de recuperación ante desastres, actualizar la plataforma del sistema telefónico del Contact Center de Protecom y la central telefónica de la SIE.
- Actualización del reglamento de aplicación de la LGE 125-01, emisión de varias propuestas de reglamentos entre los que se pueden destacar el reglamento para la generación distribuida, así como el de normas técnicas y de calidad para la Movilidad Eléctrica.



VII. ANEXOS

a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.

Área	Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Avance
Dirección de Regulación	Cantidad de reglamentos de normas técnicas y de calidad para la Movilidad Eléctrica emitidos	Cant.	Mensual	1	1	1	1
Dirección de Regulación	Cantidad de normas actualizadas	Cant.	Mensual	1	3	1	1
Dirección De Fiscalización Del Mercado Eléctrico Mayorista	Cantidad de opiniones técnicas emitidos	Cant.	Mensual	6	6	2	2
Dirección De Fiscalización Del Mercado Eléctrico Mayorista	Porcentaje de informes de Emisión De Las Autorizaciones Para Puesta En Servicio De Obras Eléctricas emitidos	%	Mensual	100	100	100	100
Dirección De Fiscalización Del Mercado Eléctrico Mayorista	Cant. de informes de Autorizaciones y Recomendaciones de Concesiones para la explotación de Obras de Generación emitidos	Cant.	Mensual	0	0	100	100



Área	Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Avance
PROTECOM	Porcentaje de decisiones de reclamación de Protecom emitidas en Plazo	Cant.	Mensual	100	100	100	100
PROTECOM	Cantidad de reclamaciones procedentes	%	Mensual	0	0	5622	5622
Dirección de Despacho	Porcentaje de Atención y fiscalización de los reclamos de la parte interesada ante un Recursos Jerárquico Resoluciones emitidas en Plazo	%	Mensual	100	96	94	95
Dirección de Despacho	Cantidad de Atención y fiscalización de los reclamos de la parte interesada ante un Recursos Jerárquico Resoluciones emitidas en Plazo	Cant.	Mensual	0	0	10	10
Dirección Planificación y Desarrollo	Plan Operativo Anual	%	Trimestral	N/A	100	76	76%
Dirección Planificación y Desarrollo	Plan Estratégico Institucional	%	Trimestral	N/A	100	30.26	30.26%



b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).

ÍNDICE DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2022 (RD\$)	Ejecución 2022 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa
11	11-Protección al consumidor, regulación y fiscalización	1,255,002,445.00	446,634,026.73	3	36 %	36%
Total General		1,255,002,445.00	446,634,026.73			

Cód Act.	Producto	Asignación presupuestaria (RD\$)	Ejecución T3 2022 (RD\$)	% Desempeño Financiero
7338	Acciones Comunes P11	730,562,612.00	183,757,878.43	25%
6216	Consumidores del servicio eléctrico reciben atención a sus reclamos en contra de las empresas distribuidoras	277,261,031.00	163,350,730.22	59%
7328	Agentes regulados y fiscalizados para el desarrollo del sector eléctrico por emisión de normativas, reglamentos, autorizaciones y licencias	216,115,872.00	99,525,418.08	46%



c. Resumen del Plan de Compras.

Relación de procedimientos de compras y contrataciones
Resumen del Plan de Compras
del 01 de enero 2022 al 24 de noviembre, expresado en RD\$

DATOS DE CABECERA PACC		
Monto estimado total	\$315,374,663.34	
Monto total contratado	\$132,855,830.00	
Cantidad de procesos ejecutados	193	
Capítulo	5139	
Sub capítulo	01	
Unidad ejecutora	0001	
Unidad de compra	Superintendencia de Electricidad	
Año fiscal	2022	
Fecha de aprobación	30 de marzo 2022	
Montos según objeto de contratación		
Bienes	\$58,081,834.00	
Servicios	\$66,639,229.00	
Servicios: Consultoría	\$8,134,767.00	
Montos según clasificación MiPymes		
MiPymes	\$32,420,572.00	
MiPymes Mujer	\$3,832,835.00	
No MiPymes	\$96,602,423.00	
Nombre proceso	Cantidad	Total
Compras por debajo del umbral	115	\$7,518,761.00
Compra menor	27	\$9,752,041.00
Comparación de precios	3	\$7,921,960.00
Licitación pública nacional	2	\$21,444,438.00
Licitación pública internacional	1	\$5,845,567.00
Licitación restringida	N/A	
Sorteo de obras	N/A	
Subasta inversa	3	\$26,955,000.00
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	2	\$22,004,319.00
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A	
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	27	\$3,087,484.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	9	\$11,176,727.00
Excepción - proveedor único	4	\$17,149,533.00
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio	N/A	
Todas las modalidades	193	\$132,855,830.00



Indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y
Contrataciones

No.	Sub-indicador	1er trimestre ene-mar 2022	2do trimestre abr-jun 2022	3er trimestre jul-sep 2022	4to trimestre oct-dic 2022
1	Planificación de Compras	15.00	15.00	15.00	15.00
2	Publicación de Procesos	15.00	15.00	15.00	15.00
3	Gestión de Procesos	20.00	20.00	20.00	19.70*
4	Administración de Contratos	29.42	30.00	29.81	28.37*
5	Compras a MIPYMES, Personas Físicas y MYPIMES Mujeres	13.88	20.00	19.75	19.70*
	Resultado	93.30	100.00	99.56	97.77

Fuente: SISCOMPRAS

(www.dgcp.gob.do/siscompras)

*Puntuación proyectada al corte: 25 de noviembre 2022.



d. Sistema para la gestión de licencias de Técnico Electricista

#	Solicitante	Categoría	Nivel	Estatus	Fecha	
118	GABRIELA ALMONTE	INSTALADORES REDES DISTRIBUCION ELECTRICAS	Instalador Básicos Redes Distribución de Baja Tensión	Cerrada	miércoles, 23 noviembre 2022	Detalle
117	KELVIN A. IRRIZARRI DIONICIO	INSTALADORES REDES DISTRIBUCION ELECTRICAS	Instalador Básicos Redes Distribución de Baja Tensión	Cerrada	miércoles, 23 noviembre 2022	Detalle
116	RONNY LEON CANELO	INSTALADORES REDES DISTRIBUCION ELECTRICAS	Instalador Básicos Redes Distribución de Baja Tensión	Cerrada	viernes, 04 noviembre 2022	Detalle
115	RAFAEL BENITEZ CAMPUSANO	INSTALADORES REDES DISTRIBUCION ELECTRICAS	Instalador Redes Distribución de Media y Baja Tensión	Cerrada	miércoles, 26 octubre 2022	Detalle
114	ALTAGRACIA	INSTALADORES REDES DISTRIBUCION ELECTRICAS	Instalador Redes Distribución de Media y Baja Tensión	Cerrada	miércoles, 19 octubre 2022	Detalle
113	LUIS MIGUEL DICENT MATEO	INSTALADORES REDES DISTRIBUCION ELECTRICAS	Instalador Básicos Redes Distribución de Baja Tensión	Cerrada	martes, 18 octubre 2022	Detalle
112	JOSÉ ELIEZER FERREIRA MATIAS	INSTALADORES REDES DISTRIBUCION ELECTRICAS	Instalador Básicos Redes Distribución de Baja Tensión	Cerrada	miércoles, 05 octubre 2022	Detalle
111	CARLOS MANUAL PRUEBA	INSTALADORES INTERIORES	Electricista Residencial y Comercial	Cerrada	miércoles, 05 octubre 2022	Detalle
110	ALTAGRACIA	INSTALADORES INTERIORES	Auxiliar de Electricista	Cerrada	miércoles, 28 septiembre 2022	Detalle

e. Formulario diseñado para Proceso de Ventanilla única de Inversión de la SIE

VENTANILLA ÚNICA DE INVERSIÓN AUTORIZACIÓN PUESTA EN SERVICIO DE OBRAS ELÉCTRICAS SIE
Superintendencia de Electricidad Solicitud desde el Portal

DATOS DE LA SOLICITUD

N° de Solicitud: _____ Fecha: _____ Hora: _____ Estado: _____

DATOS DEL SOLICITANTE

Cédula Pasaporte N° de documento: _____ Nombre: _____

Apellido: _____ Lugar de Nacimiento: _____ Fecha de Nacimiento: _____

Pais: _____ Provincia: _____ Municipio: _____

Sector: _____ Celular: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____

Correo Electrónico: _____

¿HA REALIZADO USTED ESTE TRÁMITE PREVIAMENTE? Sí No

DATOS DE LA COMPAÑÍA

RNC: _____ Razón Social: _____ Pais: _____

Provincia: _____ Municipio: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____ Correo Electrónico: _____



f. Reporte de Rendimiento, Estrategia y Manejo de Redes Sociales

REPORTE DE RENDIMIENTO Estrategia & Manejo de Redes Sociales Enero-Mayo 2022



RESUMEN

Durante el primer semestre del año 2022, las redes sociales de la Superintendencia de Electricidad continúan presentando una baja en las quejas y feedbacks negativos sobre la calidad del servicio eléctrico. Este ha sido un descenso constante a partir de los primeros meses de la gestión del superintendente Velazco.

- Como resultado de los ajustes y estrategias implementadas, hemos logrado reducir un 56.30% los tiempos de respuesta de la asistencia vía mensajes directos, de las redes sociales principales: Twitter, Facebook e Instagram.

Demográficamente, los hombres representan el 50% de los usuarios que nos siguen. Las edades entre los 25 y 54 años encabezan nuestra audiencia.

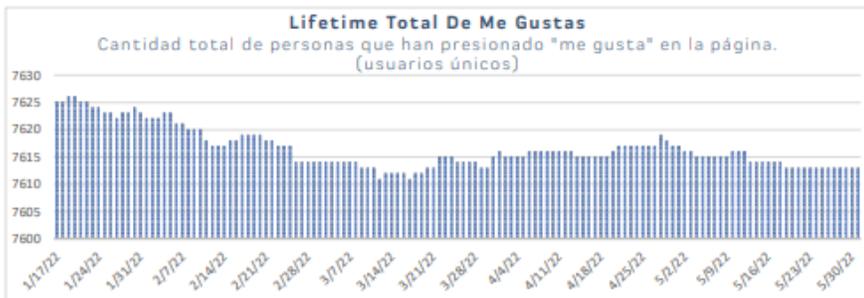
- Las redes sociales con mayor crecimiento durante este primer periodo del 2022, fueron LinkedIn con +388 seguidores para un total de 2,288 y Twitter con +194 seguidores con un total de 7,691.

Las publicaciones con mayor enganche, a nivel general, fueron: Tendencia "Dominican Says", Serie #JovenesSIE Dolly Cruz, Acto tributo a la bandera nacional, Encuentro Anual de Altos Ejecutivos (ENAE) 2023 e Inauguración parque fotovoltaico El Socó.

FACEBOOK INSIGHTS | CRECIMIENTO

TOTAL LIKES: 8,434
 NUEVOS LIKES: 13

FACEBOOK INSIGHTS | CRECIMIENTO

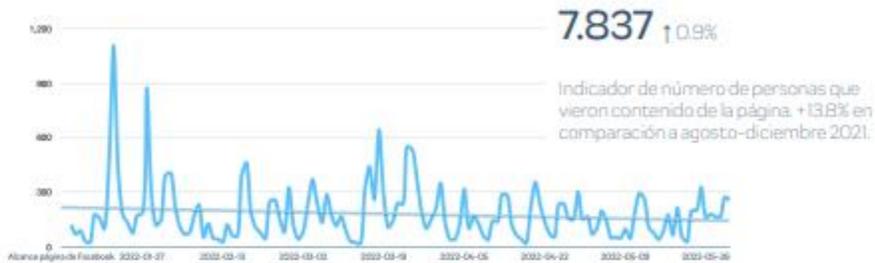


REPORTE DE RENDIMIENTO

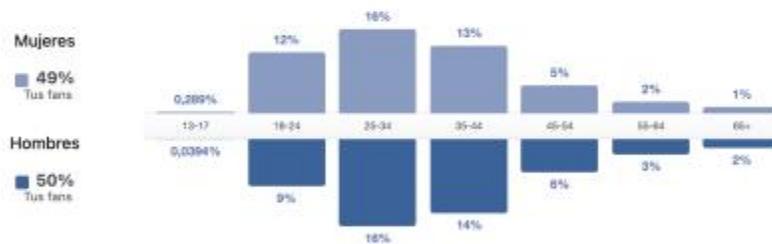
Estrategia & Manejo de Redes Sociales

Enero-Mayo 2022

FACEBOOK INSIGHTS | ALCANCE DE LA PÁGINA



INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA | EDAD & GÉNERO



POSTEOS CON MÁS ENGANCHE

Contenido reciente	Tipo	Alcan...	Me gusta y reac...	Comentar...
El superintendente de electricida... viernes, 21 de enero 4:00	PUBLICAC	Promoci...	1.483	30
Felicitamos al superintendente d... viernes, 28 de enero 6:25	PUBLICAC	Promoci...	1.332	58
El superintendente de electricida... miércoles, 16 de marzo 10:59	PUBLICAC	Promoci...	1.005	19
El superintendente de electricida... jueves, 20 de enero 12:02	PUBLICAC	Promoci...	887	31
En este asueto #SemanaSanta20... miércoles, 13 de abril 6:36	PUBLICAC	Promoci...	668	12



REPORTE DE RENDIMIENTO
Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Enero-Mayo 2022

 **INSTAGRAM INSIGHTS** | CRECIMIENTO



TOTAL SEGUIDORES

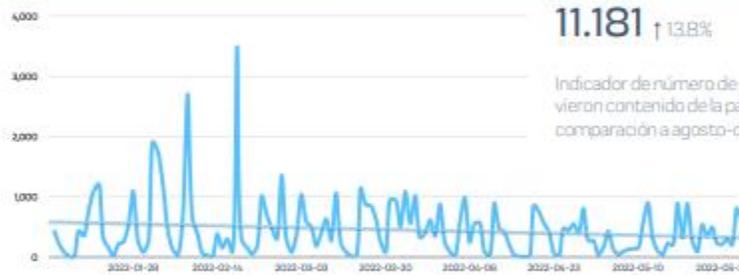
10,594



NUEVOS SEGUIDORES

98

 **INSTAGRAM INSIGHTS** | ACTIVIDAD POR MES



11.181 ↑ 13.8%

Indicador de número de personas que vieron contenido de la página. +13.8% en comparación a agosto-diciembre 2021.

 **INSTAGRAM INSIGHTS** | PUBLICACIONES CON MAYOR INTERACCIÓN



REPORTE DE RENDIMIENTO
Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Enero-Mayo 2022

TWITTER INSIGHTS | CRECIMIENTO



TOTAL SEGUIDORES.

7,691



NUEVOS SEGUIDORES

194

TWITTER INSIGHTS | ACTIVIDAD EN LA CUENTA

28.4K impresiones. Sestima un total de 312 impresiones por día.
(Las impresiones son el número de veces que un contenido fue visto)

Martes 31 de mayo 2022

Impresiones 864
Tweets 5



TWETS CON MÁS ENGANCHE

Tweet principal Loro 953 impresiones

Desde la SIE y @Protecomgobrd extendemos nuestras felicitaciones al periódico @eldinerodo por su séptimo aniversario, siendo el líder del periodismo especializado en el sector eléctrico 🇵🇪.

#SIERD #ProtecomRD
pic.twitter.com/ktrc4g7ZEc

Tweet con contenido multimedia principal Loro 425 impresiones

Si tienes un reclamo que aún se encuentra en proceso de evaluación, hay acciones que debes llevar a cabo para evitar que tu distribuidora correspondiente corte tu suministro de electricidad

👉 Abre el #Hilo con los pasos a seguir para proteger tu suministro de electricidad #SIERD pic.twitter.com/bams0y43Pe



REPORTE DE RENDIMIENTO

Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Enero-Mayo 2022

LINKEDIN INSIGHTS | CRECIMIENTO



TOTAL SEGUIDORES

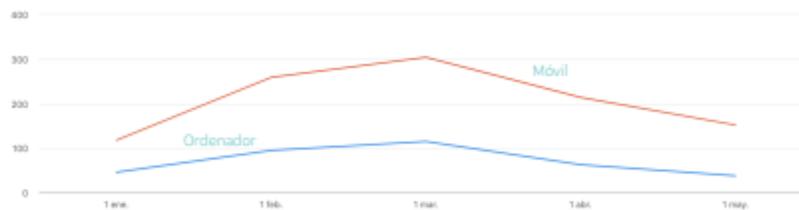
2,288



NUEVOS SEGUIDORES

388

LINKEDIN INSIGHTS | VISITAS A LA PÁGINA POR TIPO DE DISPOSITIVO



Visitas

Ordenador 1,047
Móvil 357



REPORTE DE RENDIMIENTO
Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Enero-Mayo 2022

-67hr ↓ 56.30%

Indicador de número total de horas reducidas, en la asistencia general vía redes sociales.

 **ASISTENCIA VÍA TWITTER**

TOTAL DE ASISTENCIA A USUARIOS

5

TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO

3hr

(1hr más rápido respecto al primer semestre 2021)

 **ASISTENCIA VÍA FACEBOOK**

TOTAL DE ASISTENCIA A USUARIOS

9

TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO

2hr

(2hr más rápido respecto al primer semestre 2021)

 **ASISTENCIA VÍA INSTAGRAM**

TOTAL DE ASISTENCIA A USUARIOS

58

TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO

5hr

Se mantuvo



REPORTE DE RENDIMIENTO

Estrategia & Manejo de Redes Sociales

Marzo 22 – Mayo 22



En el rendimiento trimestral, de las redes sociales Protecom, podemos apreciar un alcance general de 40 personas para el trimestre marzo – mayo con un descenso de 38,5 % en la pagina de facebook. Mientras que en relación al trimestre anterior Instagram tiene un alcance de resultado de 910 personas, representando una diferencia de un 23,2%.

f FACEBOOK INSIGHTS | CRECIMIENTO **ig** INSTAGRAM INSIGHTS | CRECIMIENTO



En las interacciones con la página de Facebook, hemos obtenido un alcance de 21 visitas con una diferencia por debajo de 59,6% en relación a los meses anteriores. En el mismo orden Instagram, ha obtenido un alcance 756 visitas con una diferencia de 9,9% al trimestre anterior.

f FACEBOOK INSIGHTS | CRECIMIENTO **ig** INSTAGRAM INSIGHTS | CRECIMIENTO



REPORTE DE RENDIMIENTO
Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Marzo 22 – Mayo 22



Demográficamente, nuestro Público potencial está en un rango de edad de 25-35 años, siendo las mujeres predominantes con una diferencia de 59,00%. Dentro de nuestro público actual podemos encontrar 29 me gustas, en nuestra pagina de Facebook en variación con el trimestre anterior. Y 481 cuentas nuevas, que empezaron a seguir nuestro perfil de Instagram.

  **INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA | EDAD & GENERO**



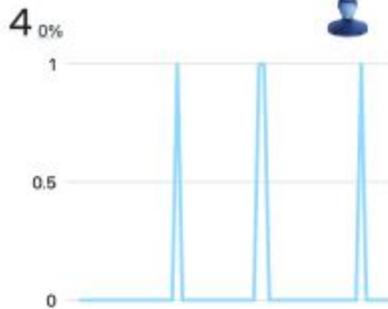
REPORTE DE RENDIMIENTO
Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Marzo 22 – Mayo 22



f FACEBOOK INSIGHTS | CRECIMIENTO

ig INSTAGRAM INSIGHTS | CRECIMIENTO

Nuevos Me gusta de la página de Facebook ⓘ



Seguidores nuevos de Instagram ⓘ



ig INSTAGRAM INSIGHTS | PUBLICACIONES CON MAYOR INTERACCIÓN

	miércoles, 4 de ... Para nosot... Publicación Alcance 393		viernes, 22 d... Hoy, Día In... Publicación Alcance 354		lunes, 16 de ... Te present... Publicación Alcance 261
	martes, 19 d... Desliza... Publicación Alcance 182		lunes, 9 de ... Si tienes al... Publicación Alcance 164		martes, 26 d... También c... Publicación Alcance 160



REPORTE DE RENDIMIENTO

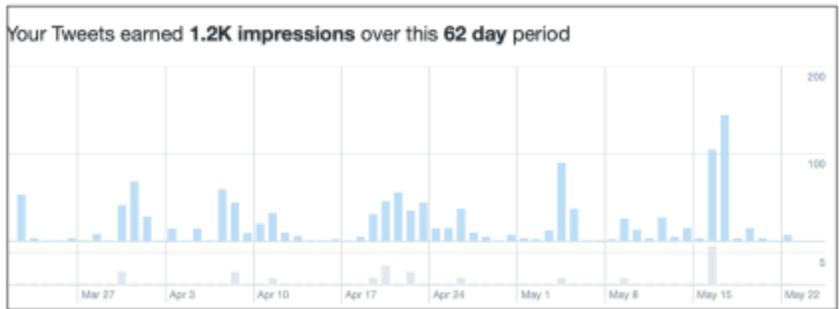
Estrategia & Manejo de Redes Sociales

Marzo 22 – Mayo 22

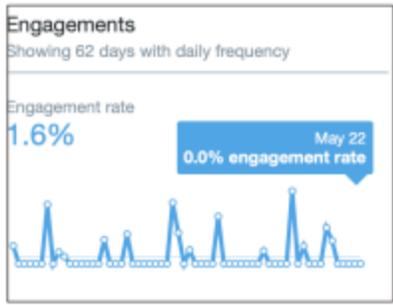


En Twitter, en un periodo de 62 días, nuestras publicaciones han alcanzado un total de 1.2k de impresiones, con un alcance general de 1.6%. El tweet que encabeza la lista de interacciones este trimestre, es sobre la reubicación de uno de nuestros punto expresos y posee 164 impresiones.

TWITTER INSIGHTS | CRECIMIENTO



TWITTER INSIGHTS | ACTIVIDAD EN LA CUENTA



REPORTE DE RENDIMIENTO
Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Junio-Noviembre 2022

RESUMEN

Durante el segundo semestre del año 2022, las redes sociales de la Superintendencia de Electricidad han presentado un crecimiento importante tanto en los seguidores como en la interacción general. A diferencia del primer período medido (enero-mayo 2022), las quejas y feedbacks negativos sobre la calidad del servicio eléctrico han presentado un aumento.

- Las redes sociales con mayor crecimiento durante este segundo período del 2022, fueron Twitter con +409 seguidores para un total de 8,100 y LinkedIn con +339 seguidores con un total de 2,627.
- Los picos de interacción en las redes sociales fueron en los meses: julio, agosto y noviembre 2022.
- Los temas frecuentes durante este periodo fueron: Errores de facturación, facturación alta, mala calidad del servicio EDEESTE, refacturación, instalación de nuevos equipos de medición, apagones.

Las publicaciones con mayor enganche, a nivel general, fueron: Juramentación Superintendente Andrés Astacio; Audiencia Pública Reglamento Tarifas; serie #PadresSIE; Juramentación CIGCN; anuncio modificación Resolución No. SIE-061-2022-TF.

f **FACEBOOK INSIGHTS** | CRECIMIENTO

TOTAL LIKES
8,638

NUEVOS LIKES
204

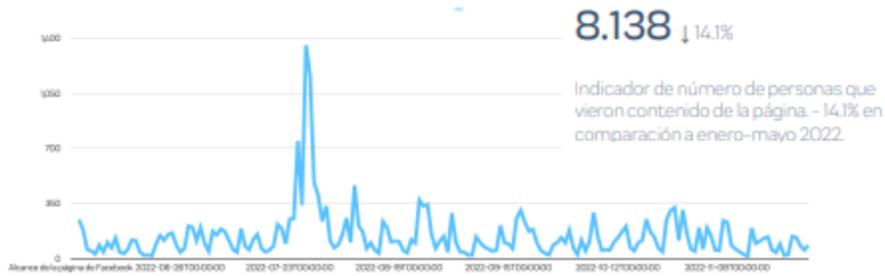
ASISTENCIA A LOS USUARIOS
Mensajes recibidos: 7
Tiempo de respuesta: 5hr

f **FACEBOOK INSIGHTS** | CRECIMIENTO

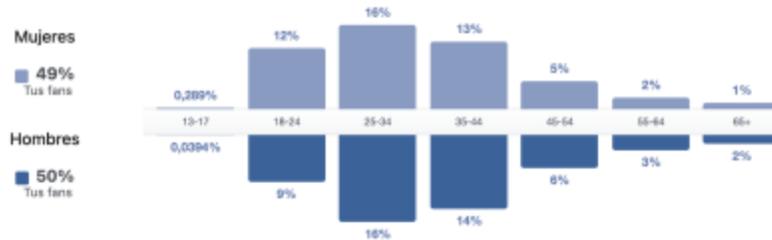


REPORTE DE RENDIMIENTO
Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Junio-Noviembre 2022

f FACEBOOK INSIGHTS | ALCANCE DE LA PÁGINA



f INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA | EDAD & GENERO



f POSTEOS CON MÁS ENGANCHE

Contenido reciente	Tipo	Alcan...	Me gusta y reac...	Comentar...
Continuando con nuestra serie #... miércoles, 27 de julio 12:18	PUBLICACIÓN Promoción	2.487	96	74
Un padre es alguien que sabe ... lunes, 25 de julio 11:58	PUBLICACIÓN Promoción	719	16	8
Antonio Almonte, ministro de Ene... lunes, 8 de agosto 12:47	PUBLICACIÓN Promoción	596	12	1
El superintendente de Electricida... miércoles, 24 de agosto 14:32	PUBLICACIÓN Promoción	515	17	3
En nuestra serie #PadresSIE, h... miércoles, 27 de julio 6:19	PUBLICACIÓN Promoción	500	17	0



REPORTE DE RENDIMIENTO
Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Junio-Noviembre 2022

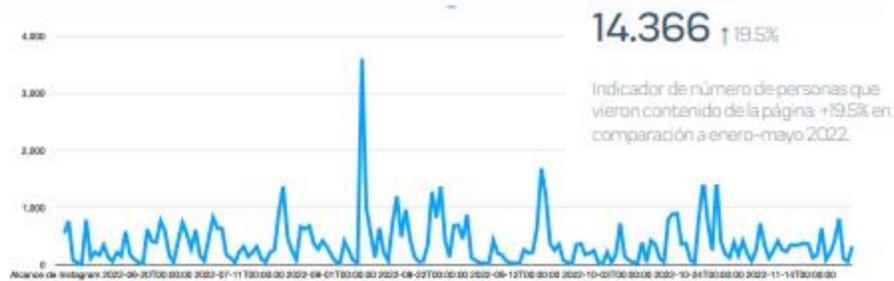
 **INSTAGRAM INSIGHTS** | CRECIMIENTO

 **TOTAL SEGUIDORES**
10,877

 **NUEVOS SEGUIDORES**
283

ASISTENCIA A LOS USUARIOS
Mensajes recibidos: 70
Tiempo de respuesta: 5hr

 **INSTAGRAM INSIGHTS** | ACTIVIDAD POR MES



REPORTE DE RENDIMIENTO
Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Junio-Noviembre 2022

TWITTER INSIGHTS | CRECIMIENTO

TOTAL SEGUIDORES. **8,100** **NUEVOS SEGUIDORES** **409**

ASISTENCIA A LOS USUARIOS
Mensajes recibidos: 50
Tiempo de respuesta: 3hr

TWITTER INSIGHTS | ACTIVIDAD EN LA CUENTA

99.5K impresiones. Se estima un total de 90 impresiones por día.
(Las impresiones son el número de veces que un contenido fue visto)



TWEEETS CON MÁS ENGANCHE

Tweet principal tuvo 1,000 impresiones

Antonio Almorán, ministro de Energía y Minas juramentó y posesionó este lunes a Andrés Emmanuel Astacio quien fue designado como superintendente de Electricidad y presidente del Consejo Administrativo SIE mediante el decreto 429-22 emitido por el presidente Luis Abinader

[#SIEDR pic.twitter.com/SieDG18CfD](https://twitter.com/SieDG18CfD)

Tweet principal tuvo 15.4 mil impresiones

Hoy te compartimos algunas medidas de seguridad para tomar en cuenta luego de grandes lluvias o inundaciones.

Adicionalmente, te compartimos el listado de los técnicos electricistas debidamente certificados: [sie.gob.do/consulta-tecn...](https://sie.gob.do/consulta-tecn)

[#SIEDR @ProfesoresRD](https://twitter.com/ProfesoresRD)
[pic.twitter.com/SieDG18CfD](https://twitter.com/SieDG18CfD)



REPORTE DE RENDIMIENTO

Estrategia & Manejo de Redes Sociales

Junio-Noviembre 2022

in LINKEDIN INSIGHTS | CRECIMIENTO



TOTAL SEGUIDORES

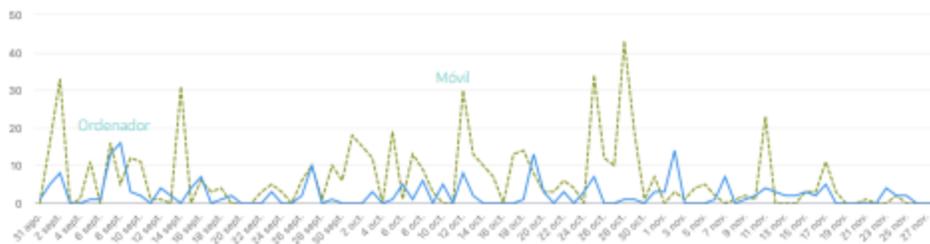
2,627



NUEVOS SEGUIDORES

339

in LINKEDIN INSIGHTS | VISITAS A LA PÁGINA POR TIPO DE DISPOSITIVO



Visitas	
Ordenador	209
Móvil	587



REPORTE DE RENDIMIENTO
Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Junio-Noviembre 2022



RESUMEN

Durante el segundo semestre del año 2022, las redes sociales de Protecom han presentado un crecimiento importante tanto en los seguidores como en la interacción general. A diferencia del primer periodo medido (enero-mayo 2022), las quejas y feedbacks negativos sobre la calidad del servicio eléctrico han presentado un aumento.

- Las redes sociales con mayor crecimiento durante este segundo periodo del 2022, fue Twitter con un total de +12.7k impresiones en Instagram un alcance de 6.291 seguidores +175.7%.
- Los picos de interacción en las redes sociales fueron en los meses: agosto, octubre y noviembre 2022.
- Los temas frecuentes durante este periodo fueron: Errores de facturación, facturación alta, instalación de servicios, Ubicaciones y horarios de atención.

Las publicaciones con mayor enganche, a nivel general, fueron: Protege y mantén en buen estado de los tableros Audiencia Pública Reglamento Tarifas; Acta de fraude eléctrico.

f FACEBOOK INSIGHTS | CRECIMIENTO

👍 TOTAL LIKES **👍 NUEVOS LIKES**
56 62.5%

ASISTENCIA A LOS USUARIOS	
Mensajes diarios	5
Tiempo de respuesta	5hr

f FACEBOOK INSIGHTS | CRECIMIENTO

Alcance de la página de Facebook ⓘ

185 ↑ 68,2%



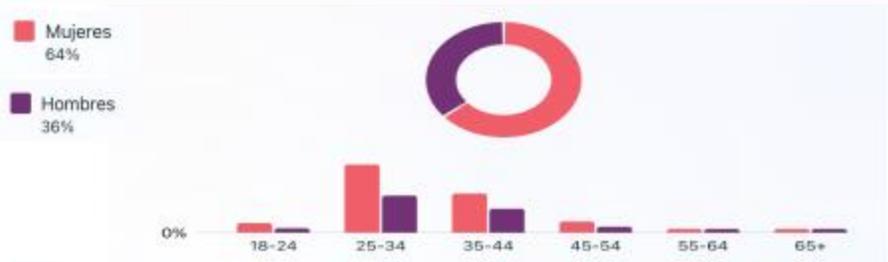
REPORTE DE RENDIMIENTO
Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Junio-Noviembre 2022



f FACEBOOK INSIGHTS | ALCANCE DE LA PÁGINA



f INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA | EDAD & GENERO



f POSTEOS CON MÁS ENGANCHE

Contenido reciente 📄	Tipo	Alcan... 👤	Me gusta y reac... 👍	Comentar... 💬
Hoy celebramos con orgullo el 52... viernes, 5 de agosto 9:23	Pul... Promoción no dispon... aci...	24	0	8
Te recordamos que mañana estar... jueves, 24 de octubre 12:33	Pul... Promoción no dispon... aci...	22	2	3
En la serie #ProtecomTeVisita ... jueves, 29 de agosto 9:21	Pul... Promoción no dispon... aci...	29	0	2
Continuando con la serie #Protec... martes, 30 de agosto 9:39	Pul... Promoción no dispon... aci...	36	0	1
▶ Hoy damos inicio a una serie do... martes, 5 de julio 10:17	Pul... Promoción no dispon... aci...	29	0	1
Prepárate para la temporada cicló... miércoles, 22 de junio 7:18	Pul... Promoción no dispon... aci...	36	0	1



REPORTE DE RENDIMIENTO
Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Junio-Noviembre 2022



INSTAGRAM INSIGHTS | CRECIMIENTO

TOTAL SEGUIDORES **NUEVOS SEGUIDORES**

1,299 **266**

INSTAGRAM INSIGHTS | ACTIVIDAD POR MES



INSTAGRAM INSIGHTS | PUBLICACIONES CON MAYOR INTERACCIÓN

<p>REQUISITOS PARA PRESENTAR MIS RECLAMACIONES</p> <p>32 likes, 0 comments</p>	<p>INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO (RED GLOBAL DE OCTUBRE 2022)</p> <p>33 likes, 6 comments</p>	<p>RECLAMACIONES PUBLICAS</p> <p>360 views, 0 comments</p>
<p>RECORDATORIO</p> <p>AUDIENCIA PÚBLICA</p> <p>18 likes, 0 comments</p>	<p>HOY TRANSMISIÓN EN VIVO</p> <p>12 likes, 2 comments</p>	<p>CONOCE LAS VÍAS OFICIALES A TRAVÉS DE LAS CUALES PROTECOM NOTIFICARÁ LAS DECISIONES</p> <p>15 likes, 6 comments</p>



REPORTE DE RENDIMIENTO
Estrategia & Manejo de Redes Sociales
Junio-Noviembre 2022



TWITTER INSIGHTS | CRECIMIENTO

TOTAL SEGUIDORES.
291

NUEVOS SEGUIDORES
55

TWITTER INSIGHTS | ACTIVIDAD EN LA CUENTA

Sus Tweets consiguieron 12.7K impresiones en este semestre
(Las impresiones son el número de veces que un contenido fue visto)



TWEETS CON MÁS ENGANCHE

En caso de presentar averías con tu suministro eléctrico:

📞 Con tu rúo o número de contrato a mano, debes llamar a la tu empresa distribidora de electricidad que te brindará el servicio, pulsando la opción reporte de avería, donde sería atendido por un representante calificado.

pic.twitter.com/O5qpgjLkrc

Superintendencia de Electricidad
@SECEMCOE

Una avería es un informe con plazo de respuesta de 24 a 48 horas, por otro lado un reclamo tiene un tiempo de respuesta de 1 a 10 días laborables.

En caso de inconformidad con la decisión emitida por la EDE, puedes dirigirte a @protecomgobcl como una segunda instancia. pic.twitter.com/9FDexum3to

