

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	EMPRESA PÚBLICA ESTRÁTÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP	Incrementar la respuesta eficiente y satisfactoria de servicios a clientes en CNEL EP	EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	0,77
2		Incrementar la eficiencia de la gestión de ingresos en CNEL EP	Porcentaje de Pérdidas de Energía.	0,1349
3			Porcentaje de Recaudación Año Móvil (Móvil Anual)	0,9853
4			Porcentaje ejecución de presupuesto de inversión	0,9
5		Incrementar el uso eficiente del presupuesto en CNEL EP (Operación Proyectos)	FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente	1,00
6			Porcentaje de cobertura del servicio eléctrico	97,85
7			Frecuencia media de interrupción (FMIK)	7,4
8		Incrementar los niveles de eficiencia en la operación de Distribución Eléctrica y Alumbrado Público en CNEL EP	Tiempo total de interrupción (TTIK)	9,12
9			Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Expansión de Alumbrado Público	0,8
10			Porcentaje de Actualización del Sistema de Información Geográfica	
11		Incrementar los niveles de eficiencia de los servicios tecnológicos en CNEL EP	Porcentaje de Implementación del CIS/CRM	0,429
12			Porcentaje de Implementación del ERP	0,35
13		Incrementar el nivel de Desarrollo del Talento Humano en CNEL EP	Porcentaje de servidores públicos capacitados	0,65
15			EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	0,70
16			EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	0,80
17			Índice de Cumplimiento de Indicadores de Gestión	1
18			EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.	12
<b>PROCESOS</b>				
19	Dirección de Catastro y Facturación	Incrementar la calidad de los productos y servicios de la jefatura de facturación y catastro de CNEL MEDIANTE la contratación de servicios de toma de lecturas o lectofacturación en línea, servicios para la entrega oportuna de facturas y servicios para la actualización y mejoramiento del catastro comercial, la aplicación correcta de los cargos tarifarios y la implementación de procesos homologados de facturación y catastro.	Índice de toma de lecturas reales	0,9629
20			Porcentaje de errores de facturación (PEF)	0,0021
21			Porcentaje de facturas entregadas	0,9852
22			Porcentaje de lecturas validadas en clientes con demanda	0,9837
23	Dirección de Control de Energía	Incrementar la eficiencia de los grupos operativos en las revisiones por Control de Energía MEDIANTE la implementación de un sistema automatizado de transferencia de información.	Porcentaje de pérdidas totales de energía	0,1349
24			Porcentaje de Inspecciones realizadas	1
25	Dirección de Recaudación y Gestión de Cartera	Incrementar la Recaudación MEDIANTE la ampliación de las formas de Pago y su cobertura, control en línea de los cortes y reconexiones, automatización del proceso de precoactiva y Reducir la cartera Vencida MEDIANTE la depuración total de las cuentas de los clientes deudores	Porcentaje de Recaudación Total (Móvil anual)	0,9853
26			Recaudación por Venta de Energía (Móvil anual)	1,173,238,412.86
27			Emisiones de Cartera	3.39
28			Reducción de cartera Total	410,374,513.9287
29			Porcentaje de resolución de reclamos (PRR)	0,98

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
30	Dirección de Servicio al Cliente	Incrementar la calidad de servicio a los clientes de CNEL EP MEDIANTE la implementación de mecanismos de reducción de tiempos de atención y respuesta, el monitoreo de la atención a solicitudes y reclamos, la remodelación de agencias, la capacitación de técnicas de atención al cliente y la implementación de manuales de procesos.	Cumplimiento de tiempos de atención de nuevos servicios urbanos	0,98
31			Cumplimiento de atención de nuevos servicios rurales	0,8596
32			Atención de solicitudes realizadas a través de las redes sociales	0,90
33			Nivel de Atención de llamadas atendidas	0,90
34			Porcentaje de llamadas contestadas dentro del tiempo establecido	0,75
35	Dirección de Alumbrado Público	Incrementar el nivel de iluminación de sectores y comunidades dentro del área de servicio MEDIANTE la sustitución de luminarias de alumbrado público.	Porcentaje ejecutado del presupuesto de mantenimiento SAPG	0,60
36			Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Expansión de Alumbrado Público	0,20
37			Porcentaje de Reclamos Atendidos de Clientes (PRAC)	0,08
38			Tasa de Falla del Sistema de Alumbrado Público (TFAP)	0,02
39	Dirección de Ingeniería y Construcciones	Incrementar la eficacia en la ejecución de proyectos relacionados con la cobertura y mejora MEDIANTE la atención a las novedades generadas en revisiones a los programas de inversión.	Porcentaje de novedades resueltas	0,90
40			Porcentaje de viviendas nuevas atendidas FERUM	10.0
41			Porcentaje de viviendas con mejoras atendidas FERUM	10.0
42			Porcentaje ejecutado del presupuesto de Expansión SPEE	0,75
43	Dirección de Mantenimiento	Incrementar el nivel de cumplimiento del presupuesto de mantenimiento. MEDIANTE La contratación de bienes y servicios en el SERCOP, realizando el seguimiento en el portal y en el sistema informático administrativo-financiero CGWEB de la corporación y en cada unidad de negocio	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mantenimiento Anual	0.6
44			Porcentaje ejecutado del presupuesto codificado de mantenimiento	0.75
45	Dirección de Operaciones	Incrementar la confiabilidad del servicio eléctrico MEDIANTE la ubicación, análisis, revisión de equipos de protecciones y seccionamiento, monitoreo, y análisis de las redes eléctricas del sistema, transferencias de cargas entre alimentadores, el cumplimiento de especificaciones técnicas de equipos y materiales eléctricos y la implementación de procesos homologados.	Frecuencia media de interrupcion (FMIk)	7.4
46			Tiempo total de interrupcion (TTIk)	9.12
47			Implementación de estudios de coordinación de protección en Medio Voltaje	0
48			Porcentaje de ejecución presupuestaria de Calidad SPEE	0,4

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
49	Sistema de Información Georeferenciado SIG	Incrementar el nivel de actualización, disponibilidad, calidad, confiabilidad y aprovechamiento de información técnico y comercial del sistema de distribución que reposa en el SIG mediante la implementación de herramientas tecnológicas, el cumplimiento de procedimientos de actualización SIG, el desarrollo de reportes que presenten estadísticas relacionadas con el SIG y el fortalecimiento de las Unidades SIG	Porcentaje de Actualización del Sistema de Información Geográfica	0,0032
<b>PROCESOS</b>				
	NO APLICA			
<b>NIVEL DE APOYO /</b>				
50	Dirección de Adquisiciones	Reducir tiempo en la publicación de los procesos de contratación pública a través de la atención inmediata de los requerimientos de las áreas requerientes.	Días promedio de elaboración de pliegos	5
51			Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC) por procesos adjudicados	0,85
52			Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC) por procesos publicados	0,85
53		Reducir tiempo en elaboración de reformas al PAC a través de la elaboración inmediata de las resoluciones.	Días promedio de elaboración de reformas al PAC	5
54	Dirección de Comunicación Social	Incrementar la relación con los grupos de interés de CNEL EP mediante la aplicación de estrategias de comunicación.	Presencia positiva en medios de comunicación	1
55			Presencia positiva en redes sociales (Twitter)	1
56			Nivel de presencia de marca a través de campañas ejecutadas por la Dirección de Comunicación Social	1
57			Nivel de relación con el cliente interno de CNEL EP	1
58			Socialización de Obras y Recorridos en territorio CNEL-EP	257
59				
60			Índice de frecuencia de accidentes	1,5463,
	Dirección de Responsabilidad Corporativa	Reducir los índices de accidentabilidad MEDIANTE la implementación de un sistema de seguridad y salud, inspecciones de seguridad, capacitación y certificación de personal operativo, dotación de Equipo de Protección Personal, adiestramiento, elaboración de procedimientos para la contratación de personal operativo, fortalecimiento de los comités de seguridad y salud.	Índice de gravedad	255,61
			Porcentaje de cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental (PMA) Distribución	0,567,
			Índice de Diálogos Periódicos	2,9818,
			Índice de Inspecciones de Seguridad	3,1111,
61				
62	Gerencia de Seguridad de la Información	Incrementar la eficacia en la gestión de seguridad de los activos de información de la Corporación MEDIANTE la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, así como el análisis y adopción de estrategias de control, referentes a los temas de seguridad que están establecidas en el Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información	Porcentaje de Unidades de Negocio Capacitadas sobre la Política de Seguridad de la Información	7,00
63			Porcentaje de Solicitudes de Gestión de Usuarios Atendidas	0,98
64			Cumplimiento de Auditorías Programadas en la Corporación	0,6
65			Porcentaje de eventos de seguridad tecnológica atendidos	1,0
66			Porcentaje de Implementación del Plan de Continuidad del Negocio	0,40
67			Porcentaje de Servidores de Unidades de Negocio Capacitadas sobre Gestión de Riesgos y Continuidad	0,50
68			EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	0,70

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
69	Secretaría General	sistema de gestión documental Quipux, la digitalización de los documentos, la aplicación de procedimientos, manuales e instructivos, capacitación y la implementación de los archivos conforme la normativa vigente.	Tiempo promedio de demora al registrar documentos exte EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	21,00
70				0,70
86			Porcentaje de Avance de Recomendaciones (CGE)	0,7951,
87			Porcentaje de Actualización de indicadores GPR	1,00
88			Porcentaje de avance de compromisos Presidenciales (MINKA)	0,90
89			EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	0,8
90	Dirección de Control y Seguimiento	Incrementar el nivel de cumplimiento de requerimientos Incrementar el nivel de cumplimiento de requerimientos MEDIANTE la identificación del portafolio de requerimientos internos y externos, su priorización, su control y seguimiento.	Porcentaje de cumplimiento de entrega de información a las autoridades externas (EMCOEP)	100
91			Porcentaje de cumplimiento de reportes de LOTAIP publicados	1
92			Porcentaje de Avance de Recomendaciones	0,8
94			Porcentaje de cumplimiento del plan anual de auditorías	1
95			Porcentaje de sociabilizaciones realizadas	1
96			Documentos homologados a nivel corporativo	12
98	Dirección de Administración de Talento Humano	Incrementar el nivel de eficiencia y eficacia del servicio prestado al personal de CNEL EP MEDIANTE la optimización del Talento Humano, el fortalecimiento de los puestos permanentes, redistribución de la carga laboral y la reorganización de los puestos, procesos y capacitación con énfasis al personal técnico.	Número de clientes por trabajador o servidor	415
99		Incrementar el nivel de eficiencia y eficacia del servicio prestado al personal de CNEL EP MEDIANTE la optimización del Talento Humano, el fortalecimiento de los puestos permanentes, redistribución de la carga laboral y la reorganización de los puestos, procesos y capacitación con énfasis al personal técnico.	Porcentaje de Servidores Públicos Capacitados	0,65
100	Dirección de Desarrollo del Talento Humano		Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con discapacidad	0,04
101	Dirección Planificación Estratégica	Incrementar las capacidades organizacionales MEDIANTE la implementación del Plan Estratégico Corporativo.	Índice de cumplimiento de indicadores de gestión	1
102	Dirección de Planificación Eléctrica	Incrementar la cobertura eléctrica MEDIANTE la planificación de nueva infraestructura eléctrica, construcción de proyectos de electrificación rural y urbana marginal, y crecimiento	Porcentaje de cobertura del servicio eléctrico	97,85

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
103		vegetativo de la red de distribución.	Porcentaje de análisis económicos realizados	1
104	Dirección de Proyectos	Incrementar la eficacia en el seguimiento y control de proyectos MEDIANTE el desarrollo e implantación de una herramienta informática de monitoreo de proyectos	Avance de programas de inversión financiados con Presupuesto General del Estado y Organismos Multilaterales	0,85
105			Avance de programas de inversión financiados con Recursos Propios	0,4
106			Porcentaje de cumplimiento en la entrega de informes de la Dirección de Oficina de proyectos	1
107	Dirección de Aplicaciones Informáticas	Incrementar y Mejorar los servicios de soluciones informáticas MEDIANTE la implementación de nuevos sistemas informáticos, herramientas de software o cambios en las soluciones actuales.	Porcentajes de cambios aplicados en producción	80
108	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Incrementar la efectividad en los métodos de administración de la infraestructura tecnológica, MEDIANTE la aplicación de estrategias eficientes de planificación, regulación, control y orientación en cumplimiento de los estándares de calidad y buenas prácticas.	Porcentaje de disponibilidad de los enlaces de comunicación	99
109			Porcentaje de disponibilidad de la infraestructura tecnológica corporativa	99,6
110			Porcentaje de disponibilidad de los sistemas comerciales	99,85
111	Dirección de Soporte TI	Incrementar la satisfacción del usuario final MEDIANTE el análisis de información generada en el primer nivel de soporte, producto de la gestión de apoyo a los servicios de TI.	Porcentaje de requerimientos en que se asignó un técnico de soporte en menos de 45 minutos	70
112			Porcentaje de requerimientos atendidos	75
113			Porcentaje de requerimientos atendidos en la primera línea de soporte en menos de 8 horas	70
114			Tiempo promedio de solución en la primera línea de soporte	70
115			Porcentaje de requerimientos con información completa	95
116		Disminuir la obsolescencia corporativa de computadores MEDIANTE el reemplazo oportuno de computadores que se encuentren en una vetustez tecnológica	Porcentaje de requerimientos cerrados con éxito	80
117			Computadoras con antivirus instalado / total de computadoras.	95
118			Porcentaje de equipos que mantiene su sistema antivirus actualizado	90
		Incrementar la eficacia y la eficiencia de la gestión jurídica de CNEL EP y sus Unidades de	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro de los términos legales	1

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
119	Dirección de Patrocionio Jurídico	Negocio MEDIANTE la socialización y capacitación en temas legales que involucren a la corporación; elaboración, homologación y sistematización de lineamientos jurídicos de aplicación general y específica según corresponda; normalización de los procedimientos para la elaboración de resoluciones, contratos, impugnaciones, reclamos relacionados con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.	Monto de recuperación de cartera en proceso de coactiva	235,200
120	Dirección de Procedimientos Contractuales	Incrementar la eficacia y la eficiencia de la gestión jurídica de CNEL EP y sus Unidades de Negocio MEDIANTE la socialización y capacitación en temas legales que involucren a la	Tiempo promedio en la elaboración de resoluciones	4
121			Tiempo promedio para la suscripción de contratos	15
122	Activos Fijos	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión de almacenes MEDIANTE la implementación de normativas, la remodelación, equipamiento de las bodegas	Cumplimiento de procesos de remate / chatarrización	0,85
123	Dirección de Seguros	Incrementar la eficacia de la administración de seguros de CNEL EP, MEDIANTE la Implementación del Plan de Seguros, el Plan de Riesgos y la capacitación del personal en temas de Seguros.	Porcentaje de recuperación en seguros	0,9
124	Servicios Generales	Incrementar el nivel de cumplimiento de atención a las necesidades de los funcionarios de la Corporación MEDIANTE la definición de un procedimiento para la ejecución del plan de mantenimiento preventivo - correctivo de vehículos.	Porcentaje de cumplimiento de Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos	0,95
125			Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles	0,9
126			Porcentaje de disponibilidad de flota	1
127	Gestión Contable	Incrementar la eficiencia en la Gestión Contable MEDIANTE el registro oportuno de las transacciones utilizando Plan de Cuentas Homologado MACEDEL y aplicación consistente de NIC, en el Sistema Informático CGWEB integrado a sus respectivas Interfaces.	Porcentaje de cumplimiento del cronograma del cierre de balance mensual	1
128	Gestión Presupuestaria	Reducir el tiempo de presentación de reportes de ejecución presupuestaria MEDIANTE el levantamiento de procedimientos y difusión de directrices	FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente Porcentaje ejecución de presupuesto de inversión	1,00
129				0,58
130	Gestión Tesorería	Incrementar la eficiencia en la gestión de pagos, MEDIANTE la disponibilidad inmediata de recursos		0,95

**LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)**

[Reporte Gobierno por Resultados](#)

**FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** 31/8/2021

**PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** MENSUAL

**UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):** CONTROL, SEGUIMIENTO Y ESTADÍSTICA

**RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):** BARBARA GISELLA CRUZ VARGAS

[barbara.cruz@cnel.gob.ec](mailto:barbara.cruz@cnel.gob.ec)

**CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:**

[barbara.cruz@cnel.gob.ec](mailto:barbara.cruz@cnel.gob.ec)

**NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:**

(04) 268-3227 EXTENSIÓN 290