

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 ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP	Mejorar la respuesta eficiente, satisfactoria y oportuna de los servicios entregados a los clientes.	Porcentaje de resolución de reclamos (PRR)	0,98
2			Índice de satisfacción al cliente	0,90
3		Impulsar nuevos modelos de negocios y segmentos de mercado	Porcentaje de participación de camaroneros.	2,250
4		Incrementar la eficiencia en la gestión de ingresos, costos, gastos y la ejecución presupuestaria, para asegurar la reinversión en la expansión de la cobertura y en calidad del servicio.	Porcentaje de recaudación total	1,0314
5			Porcentaje de Recuperación de Cartera Vencida	0,1041
6			Porcentaje Ejecución del Presupuesto de Operación.	0,35
7			Porcentaje de Ejecución del presupuesto de Inversión	0,35
8			Margen EBITDA.	0,12
9		Atender el crecimiento de la demanda del servicio de Energía eléctrica y alumbrado público.	Porcentaje de cobertura del servicio eléctrico.	0.9664
10			Porcentaje de Cumplimiento de Expansión de Alumbrado Público	0.4
11		Mejorar los niveles de eficiencia y calidad de la red de distribución eléctrica y alumbrado Público.	Capacidad Instalada (MVA)	4,720.4
12			Alimentadores que cumplen en Frecuencia Media de Interrupción	0.82
13			Alimentadores que cumplen en Tiempo total de interrupciones	0,96
14			Tasa de falla del alumbrado público general	0,02
15			Porcentaje de Pérdidas Totales de Energía	0.1543
16			Porcentaje de Automatización del Sistema de Distribución a nivel de Alimentadores	0,55
17			FMIK - Frecuencia de interrupción a nivel de cabecera de los alimentadores primarios de distribución	6
18		Tiempo Total de Interrupción TTIK	8,00	
19		Mejorar la eficiencia de los servicios tecnológicos y su infraestructura..	Porcentaje de implementación de plan de integración de servicios tecnológicos	0,70
20			Porcentaje de implementación de plataformas de ciberseguridad	0,30
21			Porcentaje de Obsolescencia tecnológica	0,42
22		Integrar la gestión de riesgos y la responsabilidad social de forma transversal en los procesos, planes y proyectos, considerando las mejores prácticas de sostenibilidad.	Porcentaje cumplimiento del Plan de Sostenibilidad	0,50
23		Optimizar los resultados en corto, mediano y largo plazo a través de un mejoramiento continuo de procesos.	Maduración de implementación de gestión por procesos	0,65
24			Desempeño de procesos agregadores de valor.	0,85
25			Cumplimiento de plan de acción de gestión de riesgos de gestión por procesos.	0,40
24			Índice de toma de lecturas reales	0.9364

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	
25	Gerencia Comercial	Incrementar la calidad y eficacia del servicio Comercial de CNEL-EP	Porcentaje de errores de facturación (PEF)	0,002	
26			Porcentaje de facturas entregadas	0.9861	
27			Porcentaje de participación de camareros	2.25	
28			Porcentaje de Pérdidas de Energía	0.1543	
29			Porcentaje de recaudación total	1,031	
30			Porcentaje de Recuperación de Cartera	0.1041	
31			Porcentaje de atención a nuevos suministros	0.95	
32			Porcentaje de resolución de reclamos (PRR)	0,98	
33			Índice de satisfacción al cliente	0,90	
34			Porcentaje de Conexión a nuevos suministros	0,950	
34				Presupuesto comprometido de inversión de proyectos Corporativos Comerciales (recursos propios)	0,90
34				Presupuesto comprometido de operación de procesos Corporativos Comerciales (recursos propios)	0,90
34		Ejecución del Plan Anual de Contratación (PAC)	0,90		
35	Gerencia Administrativa Financiera	Incrementar la eficiencia y efectividad de la gestión de la Gerencia Administrativa Financiera.	Porcentaje Ejecución del Presupuesto de Operación	0,35	
36			Porcentaje de Ejecución del presupuesto de Inversión	0,35	
37			Margen EBITDA	0,12	
38			Porcentaje de cumplimiento del cronograma del cierre de balance mensual	0,95	
39			Cumplimiento de Conciliaciones Bancarias		
40			Porcentaje de cumplimiento de procesos de enajenación de bienes	0,85	
41			Porcentaje de recuperación en seguros	0.46	
42			Porcentaje de cumplimiento de Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos	0,90	

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
43			Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles	0,85
			Cumplimiento de garantías de fianzas	0,85
44			Porcentaje de disponibilidad de flota vehicular	0,90
45	Gerencia Técnica	Incrementar la cobertura y calidad del servicio eléctrico CNEL-EP	Alimentadores que cumplen en Frecuencia Media de Interrupción	0,82
48			Alimentadores que cumplen en Tiempo total de interrupciones	0,96
49			Porcentaje de Automatización del Sistema de Distribución a nivel de Alimentadores	0,55
50			FMIK Frecuencia de interrupción a nivel de cabecera de los alimentadores primarios de distribución SIN EXTERNAS	8,00
51			TTIk - Tiempo de interrupción a nivel de cabecera de alimentador primario de distribución SIN EXTERNAS	6,00
			Implementación de estudios de coordinación de protección en Medio Voltaje	0,50
52			Porcentaje de compromiso presupuestario de Calidad SPEE	0,02
53			Porcentaje de Cumplimiento de Expansión de Alumbrado Público	0,40
54			Tasa de falla del alumbrado público general	0,02
55			Porcentaje de Reclamos Atendidos de Clientes (PRAC)	0,96
56			Porcentaje de ejecución del presupuesto comprometido de mantenimiento de SAPG	0,4
57			Porcentaje de viviendas nuevas atendidas FERUM	0,4
58			Porcentaje de viviendas con mejoras atendidas FERUM	0,4
59			Porcentaje de cumplimiento del presupuesto comprometido SIG anual	0,35
60			Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mantenimiento Anual	0,3
61			Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto comprometido de mantenimiento SPEE	0,5

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
62			Índice de Calidad de Datos SIG	0,97
63			Cumplimiento de Nivel de Voltaje	0,95
64			Presupuesto comprometido de inversión de proyectos de expansión de distribución	0,4
65			Presupuesto Comprometido de inversión de proyectos de expansión de Alumbrado Público	0,4
66			FMIK - Frecuencia de interrupción a nivel de cabecera de los alimentadores primarios de distribución	6
			TTIK - Tiempo de interrupción a nivel de cabecera de alimentador primario de distribución	8
			Capacidad Instalada (MVA)	4720,4
68	Gerencia de Planificación	Impulsar el desarrollo de nuevos segmentos de mercado y modelos de negocio	Porcentaje de cobertura del servicio eléctrico.	0.9664
69			Porcentaje de atención de tickets atendidos con base en el catálogo de servicio de soporte del SIGDE	1,00
70			Porcentaje de cumplimiento en entrega de informes de diagnósticos del sistema de distribución	1
71			Porcentaje de atención a nuevos suministros TIPO III en los plazos establecidos por la Dirección de Planificación Eléctrica	0,95
72			Índice de cumplimiento oportuno de requerimientos externos, informes de control y reportes estadísticos	1,00
73			Porcentaje de cumplimiento en la entrega de informes de la Dirección de Oficina de Proyectos	1,00
74			Porcentaje de Cumplimiento de entrega oportuna de formularios SISDAT	0.5
			Porcentaje de convenios de excepcionalidad suscritos	0,50
75			Maduración de implementación de gestión por procesos	0,650
76			Porcentaje de sociabilizaciones realizadas	1,00

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
77	Gerencia de Control y gestión	Incrementar el nivel de madurez de los procesos	Porcentaje de Informes emitidos por el Sistema Gerencial de Control	0,7
78			Documentos homologados a nivel Corporativo	6,0
79			Porcentaje de cumplimiento del Plan anual de Auditorías de Procesos	1,00
			Desempeño de procesos agregadores de valor	0,85
			Cumplimiento de plan de acción de gestión de riesgos de gestión por procesos	0,40
80		Incrementar el nivel de cumplimiento de requerimientos	Porcentaje de avance de Recomendaciones (CGE)	0,88
81			Porcentaje de cumplimiento de entrega de información a las autoridades externas (EMCOEP)	1,00
82			Porcentaje de Actualización de indicadores GPR	1,00
83			Porcentaje de cumplimiento de entrega de reportes LOTAIP	1,00
84			Porcentaje de avance de Compromisos Gerenciales	0,86
85	Gerencia de Desarrollo Corporativo	Incrementar el nivel de las competencias, bienestar y desempeño del Talento humano CNEL EP. (2022 - 2025)	Porcentaje de cumplimiento de actividades	0,900
86			Número de usuarios por trabajador	461,00
102			Índice de personal agregado de valor	0,70
103			Índice de estabilidad laboral	0,80
104			Porcentaje de nóminas cerradas a tiempo	1,00
105			Índice de cumplimiento de entrega de reportes a entes de control	1
			Índice de rotación de personal	5
			Porcentaje de personal capacitado	0,45
			Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con discapacidad	0,04
106			Índice de cumplimiento de Planes de Capacitación	0,39
107			Porcentaje de requerimientos procesados para contratación de personal	0,9
			Numero de Auditorias de Talento Humano	5

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
			Porcentaje de movimientos administrativos (incluido encargos y subrogaciones) procesados	1
108			Porcentaje de personal evaluado por desempeño ocupacional	1
109			Porcentaje de inclusión Laboral de jóvenes por ley orgánica de juventudes	0,05
110	Gerencia de Tecnología de la Información	Incrementar la eficiencia, funcionalidad del portafolio de soluciones , de l estructura y el soporte tecnológico	Porcentaje de implementación de plan de integración de servicios tecnológicos	0,7
111			Porcentaje de disponibilidad de los Servicios de la Plataforma Tecnológica	0,9
112			Porcentaje de disponibilidad de los enlaces de comunicación	0,99
113			Porcentaje de requerimientos en que se asignó un técnico de soporte en menos de 45 minutos	0,7
114			Porcentaje de requerimientos atendidos	0,75
115			Porcentaje de requerimientos cerrados con éxito	0,8
116			Porcentaje de requerimientos atendidos en la primera línea de soporte en menos de 8 horas	0,7
117			Porcentaje de requerimientos con información completa	0,95
118			Porcentaje de equipos que mantienen un sistema de antivirus instalado	0,95
119			Porcentaje de equipos que mantiene su sistema antivirus actualizado	0,95
120			Porcentajes de cambios aplicados en producción	85
121			Disponibilidad de infraestructura de los servicios críticos de CNEL	0,99
122			Porcentaje de disponibilidad de las bases de datos administradas por GTI	0,98
123			Atención oportuna de requerimientos o incidentes de TI	0,9
124			.Porcentaje de Obsolescencia tecnológica	0,42

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
126	Gerencia de Seguridad de 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 implementación de plataformas de ciberseguridad	0,30
127			Porcentaje de Solicitudes de Gestión de Usuarios Atendidas	0,98
128			Porcentaje de eventos de seguridad tecnológica atendidos	1,00
129			Porcentaje de Unidades de Negocio Capacitadas sobre la Política de Seguridad de la Información	1
		Incrementar la eficiencia en la identificación y gestión de los riesgos existentes y potenciales, internos y externos, MEDIANTE la incorporación de nuevos instrumentos metodológicos que afectan al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y a la continuidad del negocio.	Porcentaje de elaboración de planes de reducción de riesgos de desastres (PRRD) de CNELEP	1
			Evaluación de Riesgos de Infraestructura Eléctrica de Servicio	0,04
132	Gerencia Jurídica	Incrementar la eficacia y la eficiencia de la gestión jurídica de CNELEP y sus Unidades de Negocio	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro de los términos legales	1
133			Tiempo promedio de elaboración de criterios jurídicos	5
134			Tiempo promedio para la suscripción de contratos	15
135			Tiempo promedio en la elaboración de resoluciones	4
136			Monto de recuperación de cartera en proceso de coactiva	184,529.11
137			Porcentaje cumplimiento del Plan de Sostenibilidad	0,5

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
138	Dirección de Responsabilidad Social	Aumentar las gestiones proactivas de la responsabilidad social empresarial MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental, implementación de inspecciones de seguridad, charlas y diálogos de seguridad y salud ocupacional, actuación en el ámbito del área social con reuniones de coordinación con directivos de Escuelas Fiscales y diálogos culturales sobre CNEL EP	Índice de diálogos culturales sobre CNEL-EP en las escuelas Continuo Metas (Acum)	0,23
			Índice de cumplimiento de programas de Seguridad y Salud Ocupacional	0,45
			Índice de permisos ambientales gestionados en el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica	0,5
139	Dirección de Adquisiciones	Incrementar la eficiencia en la gestión de los procesos de contratación pública MEDIANTE la atención inmediata de los requerimientos de las áreas requirientes y cumplimiento de los planes anuales	Días promedio de elaboración de reformas al PAC	5
140			Días promedio de elaboración de pliegos	5
141			Porcentaje de procesos publicados	0,2
142			Porcentaje de procesos adjudicados y contratados	0,2
143			Dirección de comunicación	Incrementar la relación con los grupos de interés de CNEL EP mediante la aplicación de estrategias de comunicación.
145			Tiempo promedio del ingreso y reasignación de los documentos externos registrados en Quipux	6,5
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)			Reporte Gobierno por Resultados	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			30/6/2023	
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	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			barbara.cruz@cnel.qob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(04) 268-3227 EXTENSIÓN 290	