




CNEL - Corporación Nacional de Electricidad

Objetivo 27. OE1. Mejorar la respuesta eficiente, satisfactoria y oportuna de los servicios entregados a los clientes.

Indicador	Comportamiento	
27.6. Porcentaje de resolución de reclamos PRR	Discreto	
Metas (Por Período) 2025		
Ene-Jun	Jul-Dic	
0.98	0.98	
Resultados (Por Período) 2025		
0.9672	0.9675	
Avance 2025		
98.69 %	98.72 %	
		

Indicador	Comportamiento	
27.7. Índice de satisfacción al cliente	Continuo	
Metas (Acumulado) 2025		
Ene - Dic		
0.9		
Resultados (Acumulado) 2025		
0.2987		
Avance 2025		
33.19 %		
		

Estrategia

- 27.1. Incorporar nuevos mecanismos de atención a clientes.
- 27.2. Maximizar el uso de los Recursos Tecnológicos
- 27.3. Fortalecer la capacitación al personal interno

Riesgos	Calificación
1. La falta de un Plan de Capacitación para el área de Servicio al Cliente, CAUSARÍA una disminución en la innovación de procesos de mejora continua en servicios al cliente	49

Objetivo 28. OE2. Impulsar nuevos modelos de negocios y segmentos de mercado.











Indicador	Comportamiento	
28.3. Porcentaje de participación de camaroneros	Continuo	
Metas (Acumulado) 2025		
Ene-Jun	Jul-Dic	
0.0361	0.0401	
Resultados (Acumulado) 2025		
0.0491	0.0509	
Avance 2025		
136.01 %	126.93 %	
		

Estrategia

- 28.1. Impulsar la incorporación de nuevos segmentos de mercado del sector privado (agroindustriales, camaroneras, otros.).
- 28.2. Gestionar nuevos modelos de negocio impulsando alianzas estratégicas con el sector privado.
- 28.3. Gestionar la incorporación de proyectos de movilidad eléctrica.
- 28.4. Impulsar la modalidad prepago

Riesgos	Calificación
1. La falta de alianzas públicas privadas para proyectos de electrificación en el sector camaronero, CAUSARÍA desviaciones significativas de las proyecciones estimadas de nuevos ingresos	49


Objetivo 29. EO3. 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.


Indicador	Comportamiento	
29.11. Porcentaje de Ejecución del presupuesto de inversión	Continuo	
Metas (Acumulado) 2025		
Ene-Jun		Jul-Dic
0.35		0.9
Resultados (Acumulado) 2025		
0.13		0.65
Avance 2025		
37.14 %		72.22 %
		
29.12. Porcentaje Ejecución del Presupuesto de Operación	Continuo	
Metas (Acumulado) 2025		
Ene-Jun		Jul-Dic
0.35		0.9
Resultados (Acumulado) 2025		
0.55		0.92
Avance 2025		
157.14 %		102.22 %
		
29.13. Margen EBITDA	Discreto	
Metas (Por Período) 2025		
Ene-Jun		Jul-Dic
0.14		0.14
Resultados (Por Período) 2025		
0.08		0.14
Avance 2025		
57.14 %		100.00 %
		
29.14. Porcentaje de recaudación total	Continuo	
Metas (Acumulado) 2025		
Ene-Jun		Jul-Dic
0.9818		0.9781
Resultados (Acumulado) 2025		
0.9491		0.9497
Avance 2025		
96.67 %		97.10 %
		
29.15. Porcentaje de Recuperación de Cartera	Continuo	
Metas (Acumulado) 2025		
Ene-Jun		Jul-Dic
0.1665		0.18
Resultados (Acumulado) 2025		
0.1774		0.1774
Avance 2025		
106.55 %		98.56 %
		
Estrategia		
29.1. Incorporar nuevos canales de recaudación		
29.2. Fortalecer la gestión de recuperación de cartera.		
29.3. Mejorar la ejecución de las fases preparatorias, precontractual y contractual en la adquisición de bienes y servicios.		
29.4. Automatizar procesos administrativos, operativos y financieros.		
29.5. Fortalecer el sistema de gestión, seguimiento y control de planes, programas y proyectos de Inversión.		
29.6. Fortalecer el proceso de planificación y control financiero.		
29.7. Mejorar la gestión de inventarios, determinando políticas de niveles mínimos y máximos		

29.8. Aplicar de manera constante las Normas Internacionales de información Financiera (NIIF)

Riesgos	Calificación
1. La no aplicación de manera integral las NIIF, CAUSARÍA que los estados financieros no sean razonables, ocasionando que los activos, pasivos, patrimonio y resultado de la Empresa no puedan ser cuantificados de manera adecuada	25

Objetivo 30. EO4. Atender el crecimiento de la demanda del servicio de Energía eléctrica y alumbrado público..

Indicador	Comportamiento
30.7. Capacidad Instalada (MVA)	Discreto
Metas (Por Período) 2025	
Ene - Dic	
4,950.4	
Resultados (Por Período) 2025	
5,819.7	
Avance 2025	
117.56 %	
	

30.8. Porcentaje de cobertura del servicio eléctrico.	Continuo
Metas (Acumulado) 2025	
Ene-Jun	Jul-Dic
0.9674	0.9675
Resultados (Acumulado) 2025	
0.9721	0.9781
Avance 2025	
100.49 %	101.10 %
	

30.9. Porcentaje de cumplimiento de expansión de alumbrado público	Continuo
Metas (Acumulado) 2025	
Ene-Jun	Jul-Dic
0.4	1
Resultados (Acumulado) 2025	
0.0971	0.435
Avance 2025	
24.27 %	43.50 %
	

Estrategia



30.1. Preparar los planes para la dotación del servicio de energía eléctrica y alumbrado público.













30.2. Ejecutar proyectos para la dotación del servicio eléctrico y alumbrado público con extensión de redes.

30.3. Planificar y ejecutar proyectos de energía renovable para la dotación del servicio de energía eléctrica para sectores que no tienen acceso a la red

Riesgos	Calificación
1. La falta de presupuesto para la contratación de estudios previos, en el ámbito eléctrico, ambiental y civil, en la zona de afectación de la construcción, CAUSARÍA falta de información para el diseño, lo que impactaría en la calidad del proyecto,	35





Objetivo 31. EO5. Mejorar los niveles de eficiencia y calidad de la red de distribución eléctrica y alumbrado Público.

Indicador	Comportamiento
31.15. FMIk - Frecuencia de interrupción a nivel de cabecera de los alimentadores primarios de distribución	Discreto
Metas (Por Período) 2025	
Ene-Jun	Jul-Dic
6	6
Resultados (Por Período) 2025	
7.24	8.12
Avance 2025	
120.67 %	135.33 %
	

31.16. TTIk - Tiempo de interrupción a nivel de cabecera de alimentador primario de distribución		Discreto
Metas (Por Período) 2025		
Ene-Jun		Jul-Dic
8		8
Resultados (Por Período) 2025		
8.28		10.336
Avance 2025		
103.50 %		129.20 %
		
31.17. Porcentaje de Automatización del Sistema de Distribución a nivel de Alimentadores		Continuo
Metas (Acumulado) 2025		
Ene-Jun		Jul-Dic
0.75		0.85
Resultados (Acumulado) 2025		
0.644		0.5962
Avance 2025		
85.87 %		70.14 %
		
31.19. Alimentadores que cumplen en Frecuencia Media de Interrupción		Discreto
Metas (Por Período) 2025		
Ene-Jun		Jul-Dic
0.96		0.96
Resultados (Por Período) 2025		
0.6864		0.6352
Avance 2025		
71.50 %		66.17 %
		
31.20. Alimentadores que cumplen en Tiempo total de interrupciones		Discreto
Metas (Por Período) 2025		
Ene-Jun		Jul-Dic
0.96		0.96
Resultados (Por Período) 2025		
0.7637		0.7126
Avance 2025		
79.55 %		74.23 %
		
31.21. Porcentaje de Pérdidas Totales de Energía		Continuo
Metas (Acumulado) 2025		
Ene-Jun		Jul-Dic
0.1266		0.1193
Resultados (Acumulado) 2025		
0.2009		0.2019
Avance 2025		
158.69 %		169.24 %
		
31.22. Tasa de falla del alumbrado público general		Discreto
Metas (Por Período) 2025		
Ene-Jun		Jul-Dic
0.02		0.02
Resultados (Por Período) 2025		
0.0149		0.0156
Avance 2025		
74.50 %		78.00 %
		

Estrategia	
31.1. Fortalecer la planificación y ejecución de la operación y el mantenimiento de las redes de distribución y alumbrado público.	
31.2. Propiciar el desarrollo e implementación de nuevos proyectos de eficiencia energética.	
31.3. Gestionar el control de las pérdidas de energía eléctrica.	
31.4. Diseñar los proyectos eléctricos con conceptos de redes inteligentes.	
31.5. Implementar sistemas de medición inteligente a nivel de red de distribución, centros de transformación y usuario.	
Riesgos	Calificación
1. El alto nivel de rotación del NJS, CAUSARÍA la afectación de la ejecución presupuestaria de los proyectos de expansión de alumbrado público lo que impactaría en las metas del SAPG.	56



Objetivo 32. OE6. Mejorar la eficiencia de los servicios tecnológicos y su infraestructura.

Indicador	Comportamiento
32.7. Porcentaje de implementación de plataformas de ciberseguridad	Continuo
Metas (Acumulado) 2025	
Ene-Jun	Jul-Dic
0.8	1
Resultados (Acumulado) 2025	
0.76	0.86
Avance 2025	
95.00 %	86.00 %
	
32.8. Porcentaje de implementación de Plan de integración de Servicios Tecnológicos	Discreto
Metas (Por Período) 2025	
Ene-Jun	Jul-Dic
1	1
Resultados (Por Período) 2025	
1	1
Avance 2025	
100.00 %	100.00 %
	
32.9. Porcentaje de Obsolescencia tecnológica	Discreto
Metas (Por Período) 2025	
Ene - Dic	
0.08	
Resultados (Por Período) 2025	
0.16	
Avance 2025	
200.00 %	
	

Estrategia	
32.1. Preservar la confidencialidad, integridad de la información y garantizar la continuidad de los sistemas para el desarrollo de la corporación.	
32.2. Consolidación de la integración (interoperabilidad) de servicios tecnológicos.	
32.3. Contar con herramientas tecnológica actuales .	
32.4. Mejora continua de infraestructura tecnológica.	
32.5. Impulsar y apoyar proyectos de innovación de la áreas requirentes	
Riesgos	Calificación
1. La falta de renovaciones de contrato de soporte y mantenimiento, del aplicativo para las operaciones comerciales, CAUSARÍA que las actividades de control de energía en territorio, impacten os resultados de recuperación de pérdidas de energía.	25

Objetivo 33. OE7. Integrar la gestión de riesgos y la responsabilidad social de forma transversal en los procesos, planes y proyectos, considerando las mejores prácticas de sostenibilidad.

Indicador	Comportamiento
33.3. Porcentaje cumplimiento del Plan de Sostenibilidad	Continuo
Metas (Acumulado) 2025	
Ene-Jun	Jul-Dic
0.9	1

Resultados (Acumulado) 2025	
0.9	1
Avance 2025	
100.00 %	100.00 %
	

Estrategia

33.1. Establecer una comunicación directa y efectiva a clientes internos y externos, encaminada a posicionarnos como una institución socialmente responsable.

33.2. Fortalecer el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, optimizando mecanismos de control y garantizando un ambiente seguro y saludable en el trabajo.

33.3. Fortalecer el sistema de gestión ambiental y cumplimiento de Plan de manejo ambiental en la Corporación

33.4. Fortalecer la administración integral de gestión de riesgos y gestión de continuidad del negocio.

Riesgos	Calificación
1. La falta de un Plan de Responsabilidad Social CAUSARÍA no implementar los proyectos y programas con la comunidad	25

Objetivo 34. OE8. Fortalecer las capacidades institucionales.

Indicador	Comportamiento
<i>No hay información capturada</i>	

Estrategia

34.1. Gestionar la estructura organizacional definitiva

34.3. Mejorar la capacidad y competencia de los colaboradores de acuerdo con su perfil y responsabilidades



34.4. Mantener al personal motivado y enfocado en el cumplimiento de los objetivos de la corporación.

34.5. Mantener un excelente clima laboral que permita el desarrollo adecuado de los colaboradores



Riesgos	Calificación
1. La Falta de Aprobación de un Estatuto donde se incluya la estructura orgánica funcional, CAUSARÍA incumplimiento de funciones y responsabilidades por parte de los servidores,	35

Objetivo 35. OE9. Optimizar los resultados en corto, mediano y largo plazo a través de un mejoramiento continuo de procesos.



Indicador	Comportamiento
35.7. Cumplimiento de plan de acción de gestión de riesgos de gestión por procesos	Continuo

Metas (Acumulado) 2025	
Ene-Jun	Jul-Dic
0.4	0.9
Resultados (Acumulado) 2025	
0.5	1
Avance 2025	
125.00 %	111.11 %
	

35.8. Desempeño de Procesos agregadores de valor **Discreto**

Metas (Por Período) 2025	
Ene-Jun	Jul-Dic
0.85	0.85
Resultados (Por Período) 2025	
1	1
Avance 2025	
117.65 %	117.65 %
	

35.9. Maduración de implementación de gestión por procesos **Discreto**

Metas (Por Período) 2025	
Ene-Jun	Jul-Dic
0.9	0.9
Resultados (Por Período) 2025	
0.86	0.87
Avance 2025	
95.56 %	96.67 %
	

Estrategia

35.1. Implementación eficiente de los procesos descritos en el catálogo de procesos

35.2. Mejoramiento de los procesos agregadores de valor

Riesgos	Calificación
1. La falta de mejoras continuas de todos los procesos organizacionales, CAUSARÍA el no cumplimiento de los procesos.	49

Aprobado

Declaro la revisión de mi plan estratégico/operativo y doy por terminada la operación de mi plan

 Erazo Marin, Angel Osmar
 Titular/Responsable del Plan

 Líder Metodológico