

Objetivo 16. Incrementar la calidad del servicio público de electricidad en el área de servicio de la EEQ

Indicador	Características	Meta Anual
16.8 Frecuencia Media de Interrupción (FMIK)	Agrupado Suma Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	6
16.9 Tiempo Total de Interrupción (TTIK)	Agrupado Suma Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	8
16.10 Índice de mediciones que cumplen con variaciones de voltaje admitidas con respecto al valor nominal	Agrupado Suma Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.95
16.11 Porcentaje de reconexiones del servicio	Agrupado Suma Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.95

NIVEL INFERIOR

Objetivos e indicadores alineados		
Gerencia de Comercialización		
Objetivo 13. Incrementar la calidad del servicio comercial de energía eléctrica.		
Indicador	Características	Meta Anual
13.11 EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Pertenece a (20.14) Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.77
13.12 Porcentaje de reconexiones del servicio	Pertenece a (16.11) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.95
13.13 Porcentaje de errores en la facturación	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	0.004
13.14 Tiempo promedio de resolución de reclamos	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	5
Gerencia de Distribución		
Objetivo 11. Incrementar la calidad y disponibilidad del sistema eléctrico de distribución.		
Indicador	Características	Meta Anual
11.7 Frecuencia Media de Interrupción (FMIK)	Pertenece a (16.8) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	6
11.8 Tiempo Total de Interrupción (TTIK)	Pertenece a (16.9) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	8
11.9 Índice de mediciones que cumplen con variaciones de voltaje admitidas con respecto al valor nominal	Pertenece a (16.1) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.95
Gerencia de Generación y Subtransmisión		
Objetivo 8. Incrementar la calidad y disponibilidad del sistema eléctrico de subtransmisión.		
Indicador	Características	Meta Anual
8.4 Incremento de capacidad instalada en subestaciones	Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	95

Objetivo 9. Incrementar la disponibilidad del Sistema de Generación		
Indicador	Características	Meta Anual
9.2 Factor de disponibilidad de Centrales de Generación	Pertenece a (19.6) Ponderado Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.87
Gerencia de Proyectos Especiales		
Objetivo 4. Incrementar la productividad en los procesos de infraestructura civil		
Indicador	Características	Meta Anual
4.1 Porcentaje de avance de diseño en obras civiles	Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.85

NIVEL SUPERIOR

Objetivos e indicadores alineados
Gobierno Nacional.
Objetivo 247. O1-Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas
Objetivo 252. O7-Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía
Objetivo 255. O5-Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria

Objetivo 17. Incrementar la eficiencia del servicio eléctrico en la producción, distribución y comercialización de la electricidad en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito

Indicador	Características	Meta Anual
17.3 Porcentaje de Pérdidas Totales de Energía	Agrupado Suma Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	5.77
17.4 Porcentaje de recaudación por venta de energía	Agrupado Suma Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.98

NIVEL INFERIOR

Objetivos e indicadores alineados		
Gerencia de Comercialización		
Objetivo 12. Incrementar la eficacia en la recaudación por venta de energía eléctrica.		
Indicador	Características	Meta Anual
12.1 Porcentaje de recaudación por venta de energía	Pertenece a (17.4) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.98
Objetivo 13. Incrementar la calidad del servicio comercial de energía eléctrica.		
Indicador	Características	Meta Anual
13.11 EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Pertenece a (20.14) Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.77
13.12 Porcentaje de reconexiones del servicio	Pertenece a (16.11) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.95
13.13 Porcentaje de errores en la facturación	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	0.004
13.14 Tiempo promedio de resolución de reclamos	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	5
Gerencia de Distribución		
Objetivo 12. Reducir las pérdidas técnicas de energía eléctrica del sistema de distribución.		

Indicador	Características	Meta Anual
12.2 Porcentaje de Pérdidas Totales de Energía	Pertenece a (17.3) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	5.77

NIVEL SUPERIOR

Objetivos e indicadores alineados
Gobierno Nacional.
Objetivo 255. O5-Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria

Objetivo 18. Reducir los impactos socio ambientales de la EEQ

Indicador	Características	Meta Anual
18.5 Porcentaje de residuos peligrosos procesados	Agrupado Suma Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	1
18.6 Porcentaje de ejecución del Plan de Manejo Ambiental / o Guía de buenas prácticas ambientales	Agrupado Suma Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	1

NIVEL INFERIOR

Objetivos e indicadores alineados		
Dirección de Participación Socio Ambiental		
Objetivo 8. Incrementar la eficiencia de la gestión de pasivos ambientales MEDIANTE el inventario y caracterización del grado de concentración de Bifenilo Policlorados (PCB's) en equipos y transformadores en desuso y en línea, manejo y disposición final de desechos peligrosos.		
Indicador	Características	Meta Anual
8.4 Porcentaje de transformadores caracterizados	Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.8
8.5 Porcentaje de residuos peligrosos procesados	Pertenece a (18.5) Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	1
Objetivo 9. Incrementar la eficiencia en el cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental MEDIANTE el control, gestión y seguimiento de cada uno de los proyectos medioambientales.		
Indicador	Características	Meta Anual
9.2 Porcentaje de ejecución del Plan de Manejo Ambiental / o Guía de buenas prácticas ambientales	Pertenece a (18.6) Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	1
Objetivo 10. Incrementar la eficiencia en la Gestión Social de la EEQ MEDIANTE el seguimiento a los proyectos de electrificación en barrios en proceso de regularización y asentamientos humanos de hecho; y, en el relacionamiento comunitario en procesos EEQ.		
Indicador	Características	Meta Anual
10.3 Número de proyectos de electrificación en barrios en proceso de regularización y/o asentamientos humanos de hecho.	Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	50
10.4 Número de proyectos EEQ en relacionamiento comunitario atendidos	Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	8
Gerencia de Distribución		
Objetivo 9. Incrementar la eficiencia del sistema de alumbrado público.		
Indicador	Características	Meta Anual
9.5 Incremento de Luminarias del SAPG	Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	1.5

9.6 Tasa de Fallas de Alumbrado Público	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	0.02
---	---	------

NIVEL SUPERIOR

Objetivos e indicadores alineados
Gobierno Nacional.
Objetivo 247. O1-Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas
Objetivo 252. O7-Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía
Objetivo 255. O5-Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria

Objetivo 19. Incrementar la eficacia en la atención al crecimiento de la demanda de energía en el área de servicio de la EEQ.

Indicador	Características	Meta Anual
19.2 Porcentaje de cobertura del servicio de Energía Eléctrica	Agrupado Suma Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.9986
19.5 Porcentaje de avance del Plan de Expansión del Proceso de Distribución	Agrupado Suma Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.85
19.6 Factor de disponibilidad de Centrales de Generación	Agrupado Suma Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.87
19.7 Porcentaje de atención a nuevos suministros	Agrupado Suma Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.95

NIVEL INFERIOR

Objetivos e indicadores alineados		
Gerencia de Comercialización		
Objetivo 13. Incrementar la calidad del servicio comercial de energía eléctrica.		
Indicador	Características	Meta Anual
13.11 EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Pertenece a (20.14) Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.77
13.12 Porcentaje de reconexiones del servicio	Pertenece a (16.11) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.95
13.13 Porcentaje de errores en la facturación	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	0.004
13.14 Tiempo promedio de resolución de reclamos	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	5
Objetivo 14. Incrementar la instalación de nuevos servicios en el área de atención conforme crecimiento de la demanda.		
Indicador	Características	Meta Anual
14.4 Porcentaje de atención a nuevos suministros	Pertenece a (19.7) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.95
Objetivo 15. Mantener las pérdidas no técnicas de energía eléctrica.		
Indicador	Características	Meta Anual
15.2 Porcentaje de efectividad en novedades encontradas en el servicio eléctrico	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.0425

Gerencia de Distribución		
Objetivo 9. Incrementar la eficiencia del sistema de alumbrado público.		
Indicador	Características	Meta Anual
9.5 Incremento de Luminarias del SAPG	Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	1.5
9.6 Tasa de Fallas de Alumbrado Público	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	0.02
Objetivo 10. Incrementar la eficacia de la expansión del sistema de distribución.		
Indicador	Características	Meta Anual
10.2 Porcentaje de avance del Plan de Expansión del Proceso de Distribución	Pertenece a (19.5) Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.85
Gerencia de Generación y Subtransmisión		
Objetivo 8. Incrementar la calidad y disponibilidad del sistema eléctrico de subtransmisión.		
Indicador	Características	Meta Anual
8.4 Incremento de capacidad instalada en subestaciones	Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	95
Objetivo 9. Incrementar la disponibilidad del Sistema de Generación		
Indicador	Características	Meta Anual
9.2 Factor de disponibilidad de Centrales de Generación	Pertenece a (19.6) Ponderado Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.87
Gerencia de Planificación		
Objetivo 10. Incrementar la efectividad en la planificación técnica de la EEQ		
Indicador	Características	Meta Anual
10.2 Porcentaje de cobertura del servicio de Energía Eléctrica	Pertenece a (19.2) Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.9986
10.3 Porcentaje de exactitud del pronóstico de la demanda	Trimestral Verde:10.00 %,Rojo:15.00 %	0.981

NIVEL SUPERIOR

Objetivos e indicadores alineados
Gobierno Nacional.
Objetivo 247. O1-Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas
Objetivo 252. O7-Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía

Objetivo 20. Incrementar la eficiencia institucional de la EEQ.

Indicador	Características	Meta Anual
20.2 Índice de eficacia de control y seguimiento de las acciones de mejoramiento del SGC	Agrupado Suma Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.83
20.3 Índice de cumplimiento de metas	Agrupado Suma Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.84
20.4 Porcentaje de evolución del cumplimiento de la LOTAIP	Agrupado Suma Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.93
20.5 Porcentaje de resultado de encuestas de valores institucionales	Agrupado	0.84

	Suma Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	
20.8 Porcentaje de Atención de requerimientos en Segundo Nivel oportunitamente	Agrupado Suma Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.9461
20.9 Porcentaje de Abordaje comunicacional	Agrupado Suma Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.88
20.10 Porcentaje de instrumentos legales atendidos en los plazos máximos fijados en la Ley	Agrupado Suma Bimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.984
20.12 EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	Agrupado Suma Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.7
20.13 EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	Agrupado Suma Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.8
20.14 EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Agrupado Suma Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.77

NIVEL INFERIOR

Objetivos e indicadores alineados		
Dirección de Comunicación Social		
Objetivo 3. Incrementar la eficacia en la difusión de la gestión institucional MEDIANTE la elaboración de campañas y productos comunicacionales dirigidos a los diferentes públicos de la EEQ.		
Indicador	Características	Meta Anual
3.1 Porcentaje de Abordaje	Pertenece a (20.9) Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.88
Gerencia de Comercialización		
Objetivo 13. Incrementar la calidad del servicio comercial de energía eléctrica.		
Indicador	Características	Meta Anual
13.11 EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Pertenece a (20.14) Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.77
13.12 Porcentaje de reconexiones del servicio	Pertenece a (16.11) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.95
13.13 Porcentaje de errores en la facturación	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	0.004
13.14 Tiempo promedio de resolución de reclamos	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	5
Gerencia de Planificación		
Objetivo 8. Incrementar la efectividad de la Planificación Estratégica de EEQ		
Indicador	Características	Meta Anual
8.2 Índice de cumplimiento de metas	Pertenece a (20.3) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.84
8.3 Evolución del cumplimiento de la LOTAIP	Pertenece a (20.4)	0.93

	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	
8.4 Índice de eficacia de control y seguimiento de las acciones de mejoramiento del SGC	Pertenece a (20.2) Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.83
8.5 Resultado de encuestas de valores institucionales	Pertenece a (20.5) Semestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.84
8.7 EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	Pertenece a (20.12) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.7
8.8 EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	Pertenece a (20.13) Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.8
Objetivo 9. Incrementar la innovación tecnológica que optimice la gestión		
Indicador	Características	Meta Anual
9.3 Porcentaje de Atención de requerimientos en Segundo Nivel oportunamente	Pertenece a (20.8) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.9461
9.4 Disponibilidad de Comunicaciones	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.9993
9.5 Disponibilidad de Servidores y Base de Datos	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.9993
Procuraduría		
Objetivo 3. Incrementar la calidad en la gestión de Procuraduría de la Empresa Eléctrica Quito MEDIANTE la aplicación del manual de Procesos y Procedimientos, del Repositorio Legal Digital, el análisis de la gestión de la Procuraduría en los últimos 10 años y capacitación especializada al personal		
Indicador	Características	Meta Anual
3.1 Porcentaje de instrumentos legales atendidos en los plazos máximos fijados en la Ley	Pertenece a (20.1) Bimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.984
3.2 Porcentaje de consultas atendidas en los plazos fijados por Procuraduría	Bimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.98

NIVEL SUPERIOR

Objetivos e indicadores alineados
Gobierno Nacional.
Objetivo 252. O7-Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía
Objetivo 253. O8-Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social
Objetivo 255. O5-Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria

Objetivo 21. Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la EEQ.

Indicador	Características	Meta Anual
21.5 FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente	Agrupado Suma Mensual Verde:10.00 %,Rojo:15.00 %	1
21.6 Porcentaje de ejecución presupuestaria	Agrupado Suma Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	1

NIVEL INFERIOR

Objetivos e indicadores alineados
Gerencia Administrativa y Financiera

Objetivo 8. Incrementar la eficiencia en los procesos de la gestión administrativa financiera		
Indicador	Características	Meta Anual
8.4 FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente	Pertenece a (21.5) Mensual Verde:10.00 %,Rojo:15.00 %	1
8.5 Porcentaje de ejecución presupuestaria	Pertenece a (21.6) Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	1
Objetivo 9. Incrementar la eficiencia en la provisión y uso oportuno de recursos y servicios		
Indicador	Características	Meta Anual
9.6 Porcentaje de procesos atendidos en el tiempo establecido para la revisión de la información preparatoria.	Mensual Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.75

NIVEL SUPERIOR

Objetivos e indicadores alineados
Gobierno Nacional.
Objetivo 255. O5-Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria

Objetivo 22. Incrementar el desarrollo del talento humano de la EEQ.

Indicador	Características	Meta Anual
22.1 TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades	Agrupado Suma Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.04
22.3 Porcentaje de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional	Agrupado Suma Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	1

NIVEL INFERIOR

Objetivos e indicadores alineados		
Gerencia Administrativa y Financiera		
Objetivo 7. Incrementar la eficiencia en los procesos de la Administración de Talento Humano		
Indicador	Características	Meta Anual
7.2 TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades	Pertenece a (22.1) Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	0.04
7.5 Índice de Frecuencia de accidentes	Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:115.00 %	1.5
7.6 Porcentaje de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional	Pertenece a (22.3) Trimestral Verde:100.00 %,Rojo:85.00 %	1

NIVEL SUPERIOR

Objetivos e indicadores alineados
Gobierno Nacional.
Objetivo 252. O7-Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía