

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
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO				
1	Gerencia	Definir y controlar las metas de la Empresa, sus políticas y estrategias.	N/D (En proceso de levantamiento)	N/D (En proceso de levantamiento)
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
2	Distribución	Ejecutar la construcción, operación y mantenimiento del sistema eléctrico en sus distintas etapas (subtransmisión, distribución y alumbrado público), dentro del área de concesión de la Empresa.	- FMIK (frecuencia media de interrupción) - TTIK (Tiempo total de interrupción) - Porcentaje de cumplimiento en nivel de voltaje	- 6 (veces) - 8 (Horas) - 95%
3	Comercialización	Vender energía eléctrica al usuario en condiciones óptimas de atención, medición, facturación y recaudación	- Porcentaje de cumplimiento en armónicos individuales - Índice de atención de nuevos suministros (ANS) - Índice de conexión de nuevos suministros (CNS) - Porcentaje de errores en la facturación (PEF) - Tiempo promedio de resolución de reclamos - Atención de Reclamos (PRR) - Porcentaje de resolución de reclamos - Porcentaje de reconexiones del servicio - Porcentaje de respuestas de consultas - Índice de Satisfacción del Cliente - Porcentaje de cobertura del servicio público de energía eléctrica - Porcentaje de incorporación de luminarias tipo LED	95% 95% 95% 0,40% 5 días (Técnicos y comerciales) 17 días (Daños a equipos) 98% 98% 95% 98% 90% 99,75% 32%
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
4	No aplica			
NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
5	Financiero-Contable	Planificar, coordinar, ejecutar y controlar los recursos económicos-financieros de la empresa, que permitan al Administrador la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.	- Pérdidas de energía - Porcentaje de recaudación - Cartera vencida - Porcentaje de ejecución presupuestaria - Porcentaje de procesos ejecutados en el PAC	6,58% 98% 189,54 90% 90%
6	Administrativo-Recursos Humanos	Gestionar el talento humano mediante estrategias que propicien su desarrollo y bienestar.	- Índice de personal agregado de valor - Índice de estabilidad laboral - Índice de satisfacción del cliente interno - ISCI - Índice de evaluación de desempeño - Índice de capacitación	70% 88,28% 82,22% 9 90%
7	TICS	Proveer de servicios tecnológicos e informáticos que permitan agregar valor al cliente.	- Tasa de disponibilidad de la infraestructura tecnológica	98%
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				Reporte del GPR
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			3/1/2024	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4):			Jefe de Planificación (E)	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):			Ing. Felipe Quevedo Avila	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			lquevedo@eea.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(07) 240377, EXTENSIÓN (162)	