

**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
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>				
1	Planificación	Objetivo 5. Incrementar la efectividad de la Planificación Estratégica de EEQ	5.10 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-MEER	20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-MEER (mensual)
			5.11 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ	20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ (mensual)
			5.16 EFIC: Porcentaje de procesos sustantivos priorizados mejorados	50% de procesos sustantivos priorizados mejorados (semestral)
			5.17 EFIC: Número de casos de servicios mejorados (2017)	1 caso de servicios mejorados (2017) (semestral)
2		Objetivo 6. Incrementar la innovación tecnológica que optimice la gestión	6.1 Disponibilidad de Comunicaciones	99,9% de disponibilidad de comunicación. (mensual)
			6.2 Disponibilidad de Servidores y Base de Datos	99,9% de disponibilidad de Servidores y Base de Datos (mensual)
			6.3 Porcentaje de Atención de requerimientos en Segundo Nivel	94,6% de Atención de requerimientos en Segundo Nivel oportunamente (mensual)
			6.7 Tratamiento de eventos de seguridad de la información	80% de eventos de seguridad de la información (mensual)
3		Objetivo 7. Incrementar la efectividad en la planificación técnica de la EEQ	7.1 Cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de servicio	99,7% de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de servicio (semestral)
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>				
4	Generación y Subtransmisión	Objetivo 5. Incrementar la calidad y disponibilidad del sistema eléctrico de subtransmisión.	5.3 Tiempo total de interrupción por kVA nominal instalado - TTIK	1,32 horas total de interrupción por KVA nominal instalado - TTIK (mensual)
			5.4 Frecuencia media de interrupción por kVA nominal instalado - FMIK	1,56 veces de Frecuencia media de interrupción por kVA nominal instalado - FMIK (mensual)
			5.7 Porcentaje de avance del plan de expansión del proceso de Subtransmisión	30% de avance del plan de expansión del proceso de Subtransmisión (trimestral)
			5.9 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ	20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ (mensual)
5		Objetivo 6. Incrementar la disponibilidad del sistema de generación.	6.5 Porcentaje de disponibilidad por operación y mantenimiento - unidades de generación	97,1% de disponibilidad por operación y mantenimiento unidades de generación (mensual)
6		Objetivo 7. Mantener el nivel de pérdidas técnicas de energía eléctrica del sistema de Subtransmisión	7.5 Pérdidas Técnicas de Subtransmisión	1,24% de pérdidas técnicas de Subtransmisión (mensual)
7		Objetivo 5. Incrementar la eficiencia del sistema de alumbrado público.	5.6 Tasa de fallas de Alumbrado Público	2% de la Tasa de fallas de Alumbrado Público. (mensual)
8	Distribución	Objetivo 6. Incrementar la eficacia de la expansión del sistema de distribución.	6.8 Porcentaje de avance del Plan de Expansión del proceso de Distribución	21% de avance del Plan de Expansión del proceso de distribución. (trimestral)
			6.9 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ	20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ (mensual)
			6.10 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-MEER	20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-MEER (mensual)
			7.1 Frecuencia Media de Interrupción (FMIk)	1,28 veces de Frecuencia Media de Interrupción (FMIk) (mensual)
9		Objetivo 7. Incrementar la calidad y disponibilidad del sistema eléctrico de distribución	7.2 Tiempo Total de Interrupción (TTIK)	1,08 horas de Tiempo Total de Interrupción (TTIK) (mensual)
			7.3 Índice de mediciones que cumplen con variaciones de voltaje admitidas con respecto al valor nominal	96% de mediciones que cumplen con variaciones de voltaje admitidas con respecto al valor nominal. (mensual)
10			Objetivo 8. Reducir las pérdidas técnicas de energía eléctrica del sistema de distribución.	8.2 Porcentaje de Pérdidas Totales de Energía

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
11	Comercialización	Objetivo 8. Incrementar la eficacia en la recaudación por venta de energía eléctrica.	8.2 Porcentaje de recaudación por venta de energía 98% de recaudación por venta de energía (mensual)	
12		Objetivo 9. Incrementar la calidad del servicio comercial de energía eléctrica.	9.1 Índice de rehabilitaciones de suministro suspendidos por falta de pago	97% de rehabilitaciones de suministro suspendidos por falta de pago (mensual)
			9.2 Consumidores reconectados después de una interrupción individual	97% de Consumidores reconectados después de una interrupción individual (mensual)
			9.4 Respuesta a las consultas de consumidores, RCC	97,5% de respuesta a las consultas de consumidores, RCC (mensual)
			9.5 Índice de conexiones de servicio	98% de conexiones de servicio (mensual)
			9.6 Porcentaje de errores en la facturación	0,3% de errores en la facturación (mensual)
			9.7 Porcentaje de reclamos por interrupciones de servicio, PRUi	8% de reclamos por interrupciones de servicio, PRUi (mensual)
			9.8 Porcentaje de reclamos por variaciones en los niveles de voltaje, PRUt	6% de reclamos por variaciones en los niveles de voltaje, PRUt (mensual)
			9.9 Porcentaje de reclamos por problemas comerciales, PRUc	3% de reclamos por problemas comerciales, PRUc (mensual)
			9.10 Número de medidores bifásicos instalados a clientes residenciales.	8.349 medidores bifásicos instalados a clientes residenciales. (mensual)
			9.12 Número de circuitos expresos instalados para cocinas de inducción.	4.340 circuitos expresos instalados para cocinas de inducción. (mensual)
9.14 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ		20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ (mensual)		
13		Objetivo 10. Incrementar la instalación de nuevos servicios en el área de atención conforme crecimiento de la demanda.	10.1 Número de clientes nuevos incorporados al sistema de distribución de la EEQ	3.120 clientes nuevos incorporados al sistema de distribución de la EEQ (mensual)
			10.3 Porcentaje de avance del Plan de Expansión del Proceso Comercial	23% de avance del Plan de Expansión del Proceso Comercial (trimestral)
14	Objetivo 11. Reducir las pérdidas no técnicas de energía eléctrica.	11.2 Porcentaje de efectividad en el acierto de encontrar novedades en el servicio eléctrico	1% de efectividad en el acierto de encontrar novedades en el servicio eléctrico (mensual)	
15	Proyectos Especiales	Objetivo 1. Incrementar la eficacia y eficiencia en la planificación y gestión de programas y proyectos especiales.	1.4 Porcentaje de ahorro por eficiencia energética 11,23% de ahorro por eficiencia energética (trimestral)	
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
<b>"NO APLICA": La Empresa Eléctrica cubre toda la zona de Quito y sus alrededores sin unidades de dependencia y/o adscritas</b>				

**NIVEL DE APOYO / ASESORÍA**

16	Administrativa Financiera	Objetivo 4. Incrementar la eficiencia en los procesos de la Administración de Talento Humano	4.3 Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con discapacidad	4% de cumplimiento de la inclusión de personas con discapacidad (trimestral)
			4.6 Índice de frecuencia de accidentes	5% de frecuencia de accidentes (trimestral)
			4.10 TH: Índice de rotación de nivel operativo (2016)	2% de rotación de nivel operativo (2016). (trimestral)
			4.11 TH: Índice de rotación de nivel directivo (2016)	2% de rotación de nivel directivo (2016). (trimestral)
			4.13 TH: Porcentaje de personal con nombramiento provisional (2016)	43% de personal con nombramiento provisional (2016). (trimestral)
			4.14 TH: Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2017)	90% de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2017). (trimestral)
17		Objetivo 5. Incrementar la eficiencia en los procesos de la gestión administrativa financiera	5.5 Porcentaje de trámites internos de compra ejecutados previo al portal en el tiempo máximo fijado	88% de trámites internos de compra ejecutados previo al portal en el tiempo máximo fijado
			5.6 Porcentaje ejecución presupuestaria - Inversión	90% de ejecución presupuestaria - Inversión (trimestral)
			5.7 Porcentaje de Ejecución Presupuestaria de Operación	94% de ejecución presupuestaria de operación (trimestral)
			5.8 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ	20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ (mensual)
18		Objetivo 6. Incrementar la eficiencia en la provisión y uso oportuno de recursos y servicios	6.5 Porcentaje de solicitud de requerimiento que se atienden en el tiempo promedio menor o igual ( $\leq$ ) a cuatro días sobre el total de solicitudes de requerimiento receptadas.	88% de solicitud de requerimiento que se atienden en el tiempo promedio menor o igual ( $\leq$ ) a cuatro días sobre el total de solicitudes de requerimiento receptadas. (trimestral)
19	Comunicación Social	Objetivo 2. 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.	2.1 Porcentaje de Abordaje	87% de Abordaje (semestral)
			2.2 Porcentaje de Proyectos en Riesgo	20% de Proyectos en Riesgo (mensual)
20	Participación Socio Ambiental	Objetivo 3. Incrementar la eficiencia en la gestión de las dimensiones social y ambiental de la EEQ MEDIANTE la sensibilización en el uso responsable de energía eléctrica, colaboración en programas de erradicación del trabajo infantil, desarrollo de proyectos de forestación y conservación de cuencas, programa 3R's (reducir, reutilizar, reciclar), relacionamiento comunitario en proyecto de reforzamiento de redes, canje de cocinas de inducción a personas beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano.	3.1 Personas abordadas efectivamente - TEMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIO AMBIENTAL	5.500 personas abordadas efectivamente en Temas de Responsabilidad Socio Ambiental (mensual)
			3.2 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo	20% de Proyectos de Inversión en Riesgo (mensual)
21		Objetivo 4. 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.	4.1 Transformadores Caracterizados	220 transformadores caracterizados (mensual)
22		Objetivo 5. Incrementar la eficiencia en el cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental MEDIANTE el control, gestión y seguimiento de cada uno de los planes de manejo ambiental	5.1 Porcentaje de cumplimiento de planes de manejo ambiental	50% de cumplimiento de planes de manejo ambiental. (semestral)

**NIVEL DE APOYO / ASESORÍA**

23	Procuraduría	Objetivo 2. Incrementar la eficiencia en la gestión de Procuraduría de la Empresa Eléctrica Quito MEDIANTE la aplicación del Manual de Procesos y Procedimientos, del Repositorio Legal Digital y capacitación especializada al personal	2.1 Porcentaje de instrumentos legales atendidos en los plazos máximos fijados en la Ley	98% de instrumentos legales atendidos en los plazos máximos fijados en la Ley (bimestral)
			2.2 Porcentaje de consultas atendidas en los plazos fijados por Procuraduría	97% de consultas atendidas en los plazos fijados por Procuraduría. (bimestral)
			2.3 Porcentaje de Proyectos en Riesgo	20% de Proyectos en Riesgo (mensual)
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				<a href="#">Reporte del GPR</a>
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			31/12/2017	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):			GERENCIA DE PLANIFICACIÓN	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):			ING. GONZALO PÁEZ	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			<a href="mailto:gpaez@eeq.com.ec">gpaez@eeq.com.ec</a>	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 2396-4700 EXTENSIÓN 2515	