



**ELEPCOSA**  
**EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.**

Unidad	Objetivos	Indicador	Meta cuantificable	Enlace al sistema de gestión de planificación para verificación de los indicadores y metas cuantificables por procesos o niveles
DIRECCIÓN TÉCNICA	1. Incrementar la Calidad del Servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios.	Frecuencia promedio de interrupciones. Índice FMK (veces)	9,2	
		Tiempo promedio de interrupciones Índice TTIK (horas)	13,88	
		Índice de satisfacción del usuario	61,05%	
		Índice de Atención de Reclamos	99,99%	
DIRECCIÓN COMERCIAL		Atención a nuevos suministros - ANS	91,39%	
		Conexión de nuevos suministros - CNS	98,63%	
		Tiempo promedio de resolución de reclamos - TPR	0,52	
		Porcentaje reconexiones del servicio - PRS	98,65%	
		Error de facturación (PEF).	0,19%	
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN		2. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión.	Cobertura	
DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES	3. Incrementar acciones para el cumplimiento del manejo del impacto socio ambiental.	Cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa ambiental vigente	67,00%	
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN	4. Incrementar la Eficiencia Empresarial.	Cumplimiento de metas previstas en los planes institucionales	65,38%	
		Maduración de implementación de gestión por procesos	30,00%	
DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES		Número de clientes por trabajador	403	
		Desempeño de procesos agregadores de valor	48,00%	
		Cumplimiento del plan de acción de riesgos de gestión de procesos	100,00%	
INFORMÁTICA	5. Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico.	Nivel de madurez de los procesos tecnológicos , Gestión de Seguridad de la Información y Gestión de la Continuidad del Negocio en el ámbito de las TIC's	15,00%	
		Nivel de madurez en la Gestión de Riesgos Tecnológicos	15,00%	
DIRECCIÓN COMERCIAL	6. Incrementar el uso eficiente de los recursos financieros.	Efectividad en la recaudación	109,24%	
DIRECCIÓN FINANCIERA		Ejecución Presupuestaria	25,00%	
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN	7. Incrementar la eficiencia energética.	Pérdidas de Energía	9,16%	
		Cantidad de luminarias de Hg por luminarias eficientes.	5,69%	
DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES	8. Incrementar el desarrollo del Talento Humano.	Índice de personal agregador de valor	51,00%	
		Índice de estabilidad laboral	68,00%	
		Índice de capacitación	41,00%	
		Índice de rotación de personal	0,05%	
		Índice de accidentabilidad.	0,25%	

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	2023-10-17
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	SEMESTRAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN
PERSONA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ING. SALOMÉ ENDARA
CORREO ELECTRÓNICO DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:salome.endara@elepcosa.com.ec">salome.endara@elepcosa.com.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(03) 299-4440 EXTENSIÓN 6001
LICENCIA	