

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	SUB-INDICADORES	DEFINICIONES	LINEA BASE 2021	METAS					GERENCIA/DIRECCIÓN
					2022	2023	2024	2025	2026	
Mejorar la calidad del servicio	Indicadores de calidad del servicio	ISCAL-(Índice de Satisfacción por la calidad percibida)	Sumatoria ponderada de cada atributo de calidad percibida por los clientes	56,3	64	67,6	68	68,6	69	GC/DD/DR
		IDAR-Suministro de Energía (Índice de desempeño de las áreas de la calidad percibida-Suministro de energía)	Sumatoria ponderada de cada atributo de calidad percibida por los clientes con respecto al suministro de energía	59,3	65	70,1	75	80	85	GC/DD/DR
		Índice de Facturación Institucional	Cantidad de medidores con lectura real/Cantidad de medidores instalados	94,41%	96.5%	97%	97.5%	98%	98,5	GC/DR
		NIS vs Teléfono Celular	Cientes con NIS asociado a un número de telefono celular / total de clientes	54%	65%	75%	80%	85%	90%	GC/DR
		Facturación electrónica	% de facturas emitidas por medios virtuales	0%	20%	50%	80%	100%	100%	GC/DR
		Frecuencia Equivalente de Potencia Area Metropolitana	Sumatoria de KVA Interrumpidos / KVA Instalados	15,7	16,41	16,03	15,69	14,92	14,29	DD/GT
		FEP ACCIDENTAL	Sumatoria de KVA Interrumpidos / KVA Instalados		10,7	10,3	10	9,7	9,2	DD
		FEP PRODUCCION	Sumatoria de KVA Interrumpidos / KVA Instalados		2,49	2,48	2,4	2	1,7	GT
		FEP PROGRAMADO	Sumatoria de KVA Interrumpidos / KVA Instalados		3,22	3,25	3,29	3,22	3,39	DD/GT
		Duración Equivalente de Potencia Area Metropolitana	Sumatoria de KVA x horas Interrumpidos / KVA Instalados	19,78	21,7	21,1	19,9	19,6	18,3	DD/GT
		DEP Accidental	Sumatoria de KVA x horas Interrumpidos / KVA Instalados		17,5	17	16,4	16	15,6	DD
		DEP PRODUCCION	Sumatoria de KVA x horas Interrumpidos / KVA Instalados		1,5	1,61	1,2	1,7	1,4	GT
		DEP PROGRAMADO	Sumatoria de KVA x horas Interrumpidos / KVA Instalados		2,7	2,5	2,3	1,9	1,3	DD/GT