

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 y Subgerencia General del Banco Central del Ecuador	Incrementar las capacidades institucionales para la programación y regulación de la liquidez de la economía.	Nivel de liquidez doméstica	Semestral	
2			Nivel de liquidez total	Anual	
3			Porcentaje de cumplimiento de la elaboración de propuestas de regulación monetaria y financiera.	Semestral	
4			Promedio de la relación entre el dinero físico y la liquidez total.	Anual	
5			Numero de productos de síntesis macroeconómica generados y difundidos en la página web institucional y/o medios físicos	Semestral	
6		Incrementar el desarrollo del talento humano en el BCE	Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con discapacidad	4,00%	
7			TH: Índice de rotación de nivel directivo (2016)	2,00%	
8			TH: Índice de rotación de nivel operativo (2016)	2,00%	
9			TH: Porcentaje de personal con nombramiento provisional (2016)	13,02%	
10		Incrementar la eficiencia institucional en el BCE.	TH: Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2017)	120,00%	
11			Porcentaje de proyectos de inversión en riesgo	20,00%	
12		Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el BCE	EFIC: Porcentaje de procesos sustantivos priorizados mejorados	Semestral	
13			EFIC: Número de casos de servicios mejorados (2017)	Semestral	
14		Incrementar la gestión en la instrumentación de operaciones de las políticas de liquidez	Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	25,00%	
15			Porcentaje ejecución presupuestaria - Inversión	85,76%	
16			Porcentaje de inversión de los activos internacionales en países de la región	Semestral	
17			Porcentaje de solicitudes atendidas de inversión doméstica y títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas	100,00%	
18			Porcentaje de solicitudes atendidas de TBCs del Banco Central	100,00%	
19			Porcentaje del monto de Inversión doméstica en relación al total de obligaciones de sistema financiero público	40,00%	
20			Porcentaje del flujo de entrada y salida de divisas del sistema nacional de pagos (SNP) NUEVO	Semestral	
21			Incrementar la prestación de servicios financieros y bancarios para la canalización de los flujos de liquidez de la economía	Índice del monto de transaccionalidad electrónica en relación al PIB	Anual
22				Valores que se transaccionan en no dólar físico en relación al total de transacciones del Sistema Central de Pagos (SNP)	Semestral
23				Número de establecimientos que acepten el dinero electrónico	Semestral
24		Número de cuentas activas de dinero electrónico		Semestral	
25		Montos transaccionados en el sistema de dinero electrónico		Semestral	
26		Incrementar la capacidad institucional para evaluar el riesgo sistémico del sistema monetario MEDIANTE la compilación y el análisis de información que permitan generar metodologías de alerta temprana.	Número de transacciones realizadas con dinero electrónico.	Semestral	
27			Porcentaje de Instituciones financieras de la EPS en el SNP en relación al total de instituciones financieras de la EPS registradas en el SEPS.	60,61%	
28			Porcentaje de cumplimiento de la planificación de implementación de campañas de Educación Financiera	Anual	
29			Porcentaje de transaccionalidad de la Economía Popular y Solidaria dentro del SNP	14,60%	
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO					
30	Subgerencia de Programación y Regulación Dirección Nacional de Programación y Regulación Monetaria y financiera	Programación y Regulación MEDIANTE la generación de instrumentos, propuestas y normativa relacionados con el ámbito monetario y financiero del país.	Índice de liquidez doméstica.	Semestral	
31			Porcentaje de cumplimiento de la planificación de la generación de instrumentos para la programación monetaria y financiera.	Semestral	
32			Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de propuestas de resoluciones monetarias y financieras planificadas para la programación de la liquidez.	Semestral	
33			Porcentaje de cumplimiento de la planificación de la generación de propuestas de regulación monetaria y financiera para incentivar el retorno de los recursos generados por las exportaciones.	Semestral	
34			Promedio de la relación entre el dinero físico y la liquidez total.	Anual	
35	Subgerencia de Programación y Regulación Dirección Nacional de Riesgo Sistémico	Incrementar las herramientas analíticas para el monitoreo del sistema financiero MEDIANTE la investigación e implementación de metodologías que permitan alertar acerca de la sostenibilidad del sistema financiero.	Nivel de liquidez total.	Anual	
36			Porcentaje de reportes de alertas tempranas generadas referentes a la gestión de riesgo del sistema monetario.	100,00%	
37	Subgerencia de Programación y Regulación Dirección Nacional de Integración Monetaria y Financiera Regional	Incrementar el apoyo a la integración monetaria y financiera, preferentemente a nivel regional, MEDIANTE la gestión de las relaciones internacionales, y el desarrollo de instrumentos y propuestas	Porcentaje de reportes analíticos de riesgo sistémico del sistema financiero.	100,00%	
38			Número de informes de seguimiento sobre los acuerdos, compromisos, y convenios internacionales en los cuales participa el BCE.	3,00	
39	Subgerencia de Programación y Regulación Dirección Nacional de Integración Monetaria y Financiera Regional	Incrementar el apoyo a la integración monetaria y financiera, preferentemente a nivel regional, MEDIANTE la gestión de las relaciones internacionales, y el desarrollo de instrumentos y propuestas	Número de informes, documentos técnicos y boletines elaborados referentes a integración monetaria y financiera regional	4,00	
40			Porcentaje de avance en la gestión de actividades y acciones de cooperación internacional enfocadas en el fortalecimiento institucional	25,00%	
41			Porcentaje de cumplimiento de la planificación de generación de propuestas para fortalecer la integración monetaria y financiera	Semestral	

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
42	Subgerencia de Programación y Regulación Dirección Nacional de Síntesis Macroeconómica	Incrementar la cobertura y calidad de los productos de síntesis macroeconómica MEDIANTE la incorporación de nuevas fuentes de información y/o indicadores.	Número de productos intermedios y finales de síntesis macroeconómica que han incrementado su cobertura y calidad.	0,00
43		Incrementar la información económica generada en la institución para la programación de la liquidez y regulación monetaria y financiera MEDIANTE la oferta de nuevos productos de síntesis macroeconómica.	Número de nuevos productos intermedios y finales de síntesis macroeconómica.	0,00
44		Incrementar la utilización de las estadísticas e indicadores de síntesis macroeconómica MEDIANTE el aumento de la difusión de los productos estadísticos y notas metodológicas.	Número de publicaciones de síntesis macroeconómica rediseñadas	1,00
45			Número de publicaciones analíticas y/o metodológicas.	Semestral
46			Número de productos finales o intermedios de síntesis macroeconómica cuyos marcos metodológicos han sido actualizados.	Anual
47	Número de productos de síntesis macroeconómica generados y difundidos en la página web institucional y/o medios físicos.	Semestral		
48	Subgerencia de Operaciones Dirección Nacional de Gestión de Reservas	Incrementar la eficiencia en la administración de activos financieros del país MEDIANTE la planificación, análisis técnico e implementación de adecuadas estrategias de inversión garantizando en su orden, la seguridad, liquidez, diversificación y rentabilidad de tales inversiones.	Spread del retorno de la inversión en el exterior con relación al comparador	0,00%
49		Porcentaje de inversión de los activos internacionales en países de la región	Semestral	
50	Subgerencia de Operaciones Dirección Nacional de Operaciones de Liquidez	Incrementar la eficiencia de las políticas de gestión de liquidez MEDIANTE la atención a tiempo de los pedidos de operaciones.	Porcentaje de solicitudes atendidas de inversión doméstica y títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas	100,00%
51			Porcentaje de solicitudes atendidas de TBCs del Banco Central	100,00%
52			Porcentaje del monto de inversión doméstica en relación al total de obligaciones de sistema financiero público	40,00%
53	Subgerencia de Operaciones Dirección Nacional de Seguridad Financiera	Incrementar la eficiencia de los fideicomisos MEDIANTE la creación de contabilidades livianas automatizadas.	Porcentaje en los procesos de automatización de las estructuras y reportes de los fideicomisos administrados por el BCE	100,00%
54			Porcentaje en los procesos de automatización de los créditos extraordinarios y garantías de los fideicomisos del Fondo de Liquidez	100,00%
55	Subgerencia de Servicios Dirección Nacional de Sistemas de Pago	Reducir la utilización del dólar físico MEDIANTE el uso de medios de pago electrónicos.	Valores que se transaccionan en no dólar físico en relación al total de transacciones del Sistema Central de Pagos (SNP)	Semestral
56			Índice del monto de transaccionalidad electrónica en relación al PIB	Anual
57		Incrementar el monitoreo de los flujos de dinero con el exterior MEDIANTE la implementación de nuevos procesos y controles.	Margen de error en la información de flujo de divisas	Semestral
58			Porcentaje del flujo de entrada y salida de divisas del sistema nacional de pagos (SNP) NUEVO	Semestral
59			Incrementar el número de clientes del Depósito Centralizado de Valores (DCV) con énfasis en el Sector de la Economía Popular y Solidaria MEDIANTE la implementación de programas de promoción y difusión de los servicios que brinda el DCV y la repotenciación del sistema del mismo.	Variación del número de subcuentas de valores desmaterializados registrados en el DCV-BCE
60	Subgerencia de Servicios Dirección Nacional de Medios de Pago	Incrementar la eficiencia en la clasificación de billetes respecto al total de depósitos de las IFIS MEDIANTE el uso óptimo de la maquinaria destinada a este servicio.	Porcentaje de saldo por verificar (Nacional)	30,00%
61			Porcentaje de paquetes verificados a nivel nacional	85,00%
62		Reducir el tiempo en bóveda de verificación de los depósitos por verificar de las IFIS MEDIANTE la definición y uso de un sistema de inventario.	Días de custodia de los depósitos de las IFIS en bóveda de verificación a nivel nacional	Semestral
63		Incrementar la utilización del dinero electrónico MEDIANTE la ampliación de la red comercial, desarrollo de nuevos servicios y socialización a los actores de la economía.	Número de establecimientos que acepten el dinero electrónico	Semestral
64		Incrementar la utilización del dinero electrónico MEDIANTE la ampliación de la red comercial, desarrollo de nuevos servicios y socialización a los actores de la economía.	Número de cuentas activas de dinero electrónico	Semestral
65		Incrementar la utilización del dinero electrónico MEDIANTE la ampliación de la red comercial, desarrollo de nuevos servicios y socialización a los actores de la economía.	Montos transaccionados en el sistema de dinero electrónico	Semestral
66		Incrementar la utilización del dinero electrónico MEDIANTE la ampliación de la red comercial, desarrollo de nuevos servicios y socialización a los actores de la economía.	Número de transacciones realizadas con dinero electrónico.	Semestral
67		Subgerencia de Servicios Dirección Nacional de Inclusión Financiera	Incrementar la inclusión financiera en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria MEDIANTE la oferta de productos financieros de calidad.	Porcentaje de transaccionalidad de la Economía Popular y Solidaria dentro del SNP
68	Porcentaje de instituciones financieras de la EPS en el SNP en relación al total de instituciones financieras de la EPS registradas en el SEPS			60,61%
69	Porcentaje de cumplimiento de la planificación de implementación de campañas de Educación Financiera			Anual

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
70	Subgerencia de Servicios Dirección Nacional de Servicios Financieros	Incrementar la disponibilidad del servicio de la Gestión de Certificación Electrónica MEDIANTE la implementación de sistemas y procedimientos de monitoreo y actualización de hardware y software.	Porcentaje de disponibilidad del servicio tecnológico de certificación electrónica.	98,00%
71		Incrementar la eficiencia en la administración de cuentas corrientes MEDIANTE el seguimiento oportuno de los sistemas y procesos internos.	Porcentaje de solicitudes de claves de acceso atendidas	100,00%
72		Incrementar la eficiencia en los procesos de recaudación de fondos públicos MEDIANTE el seguimiento al cumplimiento por parte de las entidades públicas e instituciones financieras.	Porcentaje de cuentas recolectoras registradas en el Sistema de Cuentas Corrientes	80,00%
73		Incrementar la eficiencia en la emisión de las cartas de crédito MEDIANTE la mejora en su sistema especializado.	Porcentaje de cartas de crédito emitidas	90,00%
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
74	No aplica*	No aplica	No aplica	No aplica
NIVEL DE APOYO / ASESORIA				
75	Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica Dirección de Planificación e Inversión	Incrementar la eficiencia en la gestión de la planificación institucional MEDIANTE la coordinación e implementación de mecanismos y herramientas de planificación estratégica del BCE.	Porcentaje de avance de la actualización del Plan Operativo Anual y Plurianual.	10,00%
76	Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos	Incrementar las alertas oportunas para la toma de decisiones por parte de las Autoridades MEDIANTE la entrega de informes de seguimiento físico y presupuestario de la ejecución de planes, programas y proyectos.	Porcentaje de proyectos de inversión en riesgo	20,00%
77			Porcentaje de actualización de indicadores en GPR	100,00%
78			Número de informes de seguimiento de planes, programas y proyectos	16,00
79			Número de informes de seguimiento a la planificación estratégica institucional	Anual
80			Número de informes de seguimiento a Plan Anual de Contratación (PAC)	Cuatrimestral
81		Porcentaje de cumplimiento al seguimiento de planes específicos institucionales vigentes.	100,00%	
82	Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica Dirección de Servicios, Procesos y Calidad	Incrementar la eficiencia de los servicios que presta el Banco Central del Ecuador a los usuarios MEDIANTE la implementación de mejoras en las áreas pertinentes.	EFIC: Porcentaje de procesos sustantivos priorizados mejorados	Semestral
83			Porcentaje de procesos adjetivos priorizados mejorados	Semestral
84			EFIC: Número de casos de servicios mejorados (2017)	Semestral
85	Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica Dirección de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa	Incrementar la madurez institucional a un nivel satisfactorio MEDIANTE la implementación de las mejores prácticas establecidas en el cambio de cultura organizativa.	Número de actividades en la implementación del Plan de Cultura Organizativa.	2,00
86			Número de actividades en la implementación del Plan de Responsabilidad Social en el BCE.	3,00
87			Número de actividades en la implementación del Programa Nacional de Excelencia (PROEXE) en el BCE.	1,00
88	Coordinación General Administrativa Financiera Dirección Financiera	Incrementar la ejecución del presupuesto del BCE MEDIANTE el cumplimiento de la programación presupuestaria.	Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	25,00%
89			Porcentaje ejecución presupuestaria - Inversión	85,76%
90	Coordinación General Administrativa Financiera Dirección de Gestión Documental y Archivo	Incrementar la eficiencia en la gestión documental MEDIANTE digitalización, codificación y control de documentos.	Número de reportes de documentos en trámite dentro del sistema Quipux elaborados y enviados.	126,00
91			Número de documentos digitalizados	8000,00
92			Número expedientes de archivo codificados e inventariados	3000,00
93			Número de Trámites ingresados por la ventanilla en el Quipux	500,00
94	Coordinación General Administrativa Financiera Dirección de Administración de Talento Humano	Incrementar la eficiencia en la gestión del talento Humano MEDIANTE el cumplimiento del plan de capacitación, baja rotación de mandos medios y niveles óptimos de desempeño.	Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con discapacidad	4,00%
95			TH: Índice de rotación de nivel operativo (2016)	2,00%
96			TH: Índice de rotación de nivel directivo (2016)	2,00%
97			TH: Porcentaje de personal con nombramiento provisional (2016)	13,02%
98			TH: Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2017)	120,00
99	Coordinación General Administrativa Financiera Dirección Administrativa	Incrementar la eficiencia en los procesos de contratación pública MEDIANTE el mejoramiento de controles y procesos.	Número de días promedio en proceso de contratación pública.	12,00
100			Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC)	Semestral
101			Reducir el tiempo de entrega de suministros MEDIANTE la incorporación de forma eficiente de sistemas tecnológicos.	Índice de reducción en el gasto de suministros y materiales de oficina
102			Índice de reducción del gasto de mantenimiento del parque automotor administrativo Quito	3,00%
103	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación Dirección de Desarrollo Informático	Incrementar la eficiencia en la implementación de proyectos informáticos MEDIANTE la aplicación de buenas prácticas de gestión de proyectos.	Porcentaje promedio de avance de cumplimiento de los proyectos de desarrollo de software	80,00%
104			Incrementar el porcentaje de atención de los incidentes recibidos MEDIANTE el desarrollo y soporte a los incidentes registrados.	Porcentaje de incidentes de desarrollo de software atendidos

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
105	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación Dirección de Infraestructura y Operaciones TI	Incrementar la Disponibilidad de los servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones MEDIANTE la implementación y monitoreo de la <u>infraestructura de TIC'S.</u>	Porcentaje de disponibilidad de infraestructura del centro de datos.	96,00%
106		Incrementar la eficiencia en la disponibilidad, capacidad de procesamiento y contingencia de TIC'S MEDIANTE la prevención y desarrollo de planes de contingencia.	Tiempo promedio de recuperación en incidentes de infraestructura.	4,00
107		Reducir el riesgo de pérdida de información MEDIANTE el cumplimiento de políticas de respaldo de información.	Porcentaje de respaldos atendidos.	96,00%
108	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Seguridad Informática	Reducir las amenazas de seguridad MEDIANTE el monitoreo, control y la atención oportuna a los incidentes de seguridad asociados a la <u>infraestructura tecnológica reportados.</u>	Porcentaje de disponibilidad de los servicios de seguridad informática	90,00%
109		Incrementar la eficiencia de las aplicaciones informáticas MEDIANTE la verificación y validación de cumplimiento de los estándares y el desarrollo de pruebas a satisfacción.	Porcentaje de cambios gestionados dentro de las mesas de cambio de infraestructura, aplicaciones y componentes tecnológicos aplicados a la banca central	Trimestral
110	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación Dirección de Soporte Informático	Incrementar la disponibilidad de los servicios de redes y comunicaciones MEDIANTE la gestión y monitoreo permanente de la infraestructura.	Porcentaje de disponibilidad de los servicios de redes y comunicaciones	98,00%
111		Incrementar la eficiencia en soporte de TIC'S MEDIANTE la detección temprana de incidentes, el aumento de la capacidad y calidad de la mesa de servicios.	Porcentaje de incidentes resueltos en mesa de servicio	88,00%
112	Coordinación General Jurídica Dirección de Asesoría Jurídica	Incrementar la eficiencia de la Coordinación General de Asesoría Jurídica MEDIANTE la entrega eficiente y oportuna de requerimientos solicitados en materia de derecho económico, financiero, bancario, administrativo, laboral y contractual.	Porcentaje de cumplimiento de requerimientos efectuados en materia de derecho económico, financiero y bancario	90,00%
113			Tiempo promedio de revisión de pliegos, resoluciones y elaboración de contratos en materia de contratación pública	3,00
114	Coordinación General Jurídica Dirección de Patrocinio Institucional y Coactivas	Incrementar la eficiencia operativa del área MEDIANTE la emisión de informes jurídicos oportunos.	Porcentaje de trámites de juicios por patrocinio institucional impulsados	90,00%
115			Porcentaje de impulsos procesales en los juicios coactivos	Semestral
116	Dirección de Comunicación	Incrementar el nivel de posicionamiento de los proyectos emblemáticos del Banco Central en la esfera pública MEDIANTE la ejecución de estrategias de comunicación externa.	Número de free press (boletines de prensa elaborados, cartas de réplica e información enviadas a medios y entrevistas coordinadas).	15,00
117		Incrementar el nivel de calidad en el servicio del Museo Numismático MEDIANTE diversificación de la oferta museística y mejora de infraestructura.	Número de visitantes al Museo Numismático	15.000,00
118		Incrementar el nivel de posicionamiento interno y externo del Banco Central del Ecuador MEDIANTE estrategias de comunicación.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicación Social	100,00%
119	Dirección Nacional de Seguridad	Incrementar los protocolos de seguridad institucional MEDIANTE la actualización de políticas, procedimientos y controles.	Número de informes sobre operativos de custodia y transporte de valores del BCE ejecutados	3,00
120	Dirección Nacional de Innovación y Desarrollo	Incrementar la eficiencia institucional MEDIANTE el desarrollo de propuestas de productos o servicios nuevos, ó de mejora significativa a los existentes.	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración y socialización de boletines de innovación en productos y servicios de Banca Central a nivel internacional	100,00%
121			Porcentaje de cumplimiento en propuestas de innovación en productos y servicios nuevos o existentes en la institución presentadas	100,00%
122	Dirección Nacional de Cumplimiento	Reducir el riesgo de lavado de activos MEDIANTE el mejoramiento de controles, políticas y procedimientos, vinculados con el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.	Número de revisiones de procedimientos de prevención de lavado de activos	27,00
123		Incrementar el conocimiento de personal de la Institución en prevención de lavado de activos MEDIANTE la actualización de procesos y capacitación en lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos relacionados.	Porcentaje de avance en la actualización de la normativa de prevención de lavado de activos	100,00%
124		Incrementar el conocimiento de personal de la Institución en prevención de lavado de activos MEDIANTE la actualización de procesos y capacitación en lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos relacionados.	Porcentaje de avance plan de capacitación	15,00%

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
125	Dirección Nacional de Riesgos de Operaciones	Incrementar el número de alertas sobre los riesgos generados en las operaciones del BCE MEDIANTE la evaluación del cumplimiento de políticas y límites de exposición.	Número de alertas generadas de exposición a riesgos financieros	Semestral
126		Incrementar el nivel de alertas a las Autoridades de la institución respecto de la exposición a los riesgos de las operaciones del BCE, MEDIANTE la aplicación de la metodología de evaluación de riesgos.	Número de informes presentados de evaluación de riesgo operativo del BCE	1,00
127		Incrementar el nivel de integración de los sistemas auxiliares de pagos al sistema central de pagos MEDIANTE la evaluación del cumplimiento de las reglas de funcionamiento de los sistemas auxiliares de pagos.	Número de informes de supervisión y vigilancia de los sistemas auxiliares de pagos	1,00
128	Dirección Nacional de Atención al Cliente	Incrementar la satisfacción en la atención al cliente MEDIANTE la implementación de mejoras en sus procesos y procedimientos	Porcentaje de satisfacción de clientes atendidos (Quito, Guayaquil y Cuenca)	93,00%
129			Porcentaje de eficiencia de tiempos de atención al cliente (Quito, Guayaquil y Cuenca)	95,00%
130			Porcentaje de satisfacción de clientes atendidos Biblioteca (Quito, Guayaquil y Cuenca)	93,00%
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				Reporte GPR
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		31/03/2017		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		MENSUAL		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):		DARWIN HUMBERTO PAZMINO LUCIO		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		dpazmino@bce.ec		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		(02) 257-2522 EXTENSIÓN 2563		

* De acuerdo a las funciones y atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, el Banco Central del Ecuador es una institución que no está sujeta a desconcentración.