

| 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. | Porcentaje de especies monetarias en la economía | 0.00% |
| 2 | | | Porcentaje de avance físico del proyecto de cambio de año base para las Cuentas Nacionales | 0.00% |
| 3 | | Incrementar la gestión en la instrumentación de operaciones de las políticas de liquidez | Porcentaje de inversión de los activos internacionales en países de la región | 0.00% |
| 4 | | | Monto en millones de dólares por la adquisición del oro no monetario | 9.86 |
| 5 | | | Porcentaje del monto de Inversión doméstica en relación al total de obligaciones del sistema financiero público | 37.59% |
| 6 | | Incrementar la eficiencia institucional en el BCE. | Número de días promedio en proceso de contratación pública | 0.00 |
| 7 | | | Porcentaje de procesos priorizados mejorados | 20.63% |
| 8 | | | Porcentaje de amenazas controladas por las herramientas de seguridad informática | 100.00% |
| 9 | | | Porcentaje de disponibilidad de infraestructura del centro de datos | 99.92% |
| 10 | | | Porcentaje de satisfacción en las encuestas de medición del posicionamiento de comunicación interna | 79.44% |
| | | | EFIC: Número de servicios publicados en la carta de servicios institucional aprobada por el Ministerio del Trabajo | 0.00% |
| | | | EFIC: Número de procesos sustantivos mejorados y controlados estadísticamente | 0.00% |
| | | | EFIC: Porcentaje de servicios en operación incluidos en la herramienta Gobierno por Resultados | 0.00% |
| 11 | | Incrementar la prestación de servicios financieros y bancarios para la canalización de los flujos de liquidez de la economía | Número de entidades financieras calificadas en el Sistema Central de Pagos (SCP) del Banco Central del Ecuador (BCE) con acceso a otros productos y servicios financieros que ofrece el BCE | 9.00 |
| 12 | | | Porcentaje de transaccionalidad de las entidades de la Economía Popular y Solidaria dentro del SNP | 16.17% |
| 13 | | | Porcentaje de incremento en la recaudación de fondos públicos | 7.00% |
| 14 | | | Porcentaje del flujo de entrada y salida de divisas del sistema nacional de pagos (SNP) | 92.84% |
| 15 | | | Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el BCE | FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria |
| 16 | Incrementar el desarrollo del talento humano en el BCE | | TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades | 4.62% |
| 17 | | Índice de rotación de personal | 5.27% | |
| 18 | | TH: Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional | 160.00 | |
| PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO | | | | |
| 19 | Subgerencia de Programación y Regulación | Incrementar las capacidades institucionales para la Programación y Regulación MEDIANTE la generación de instrumentos, propuestas y normativa relacionados con el ámbito monetario y financiero del país. | Número de propuestas de resoluciones monetarias y financieras elaboradas | 0.00 |
| 20 | Dirección Nacional de Programación y Regulación Monetaria y Financiera | | Porcentaje de especies monetarias en la economía | 0.00% |
| 21 | Subgerencia de Programación y Regulación Dirección Nacional de Riesgo Sistémico | Incrementar las herramientas analíticas para el monitoreo de la economía MEDIANTE la investigación e implementación de metodologías que permitan alertar sobre la sostenibilidad del esquema económico, monetario y financiero y el nivel de liquidez que administra el BCE. | Porcentaje de reportes de alertas tempranas generadas referentes a la gestión de riesgo del sistema financiero | 100.00% |
| 22 | | | Número de herramientas desarrolladas para generar alertas tempranas referentes a la gestión del riesgo financiero | 0.00 |
| 23 | | | Porcentaje de reportes de alertas tempranas generadas referentes a la gestión de riesgo del sistema monetario | 100.00% |
| 24 | Subgerencia de Programación y Regulación | Incrementar el apoyo a la política exterior en el ámbito de la integración monetaria y financiera preferentemente a nivel regional MEDIANTE el desarrollo de instrumentos, provisión de información estadística, elaboración de propuestas técnicas y la coordinación con actores económicos. | Número de informes, documentos técnicos y boletines elaborados referentes a integración monetaria y financiera regional | 7.00 |
| 25 | Dirección Nacional de Integración Monetaria y Financiera Regional | | Número de propuestas de integración monetaria y financiera (regional) | 0.00 |

| 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 | |
| 26 | Subgerencia de Programación y Regulación Dirección Nacional de Síntesis Macroeconómica | Incrementar la provisión de información económica MEDIANTE la generación de estadísticas e indicadores como insumo para realizar propuestas de política monetaria y financiera así como para la difusión a los agentes. | Número de productos de síntesis macroeconómica generados y difundidos en la página web institucional y/o medios físicos. | 221 | |
| 27 | | | Porcentaje de avance físico del proyecto de cambio de año base para las Cuentas Nacionales | 0.00% | |
| 28 | Subgerencia de Operaciones Dirección Nacional de Gestión de Reservas | Incrementar la eficiencia en la administración de activos financieros internacionales 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 referente | 0.0000 | |
| 29 | | | Porcentaje de inversión de los activos internacionales en países de la región | 0.00% | |
| 30 | | | Incrementar las reservas internacionales MEDIANTE la comercialización del oro con pequeños mineros y mineros artesanales del país. | Monto en millones de dólares por la adquisición del oro no monetario. | 9.86 |
| 31 | Subgerencia de Operaciones Dirección Nacional de Operaciones de Liquidez | Incrementar la eficiencia de la gestión de recirculación de liquidez mediante la utilización de nuevos instrumentos que permitan estimular sectores económicos y sociales prioritarios. | Número de propuestas técnicas desarrolladas | 0.00 | |
| 32 | | | Incrementar la eficiencia de la gestión de liquidez MEDIANTE la realización de operaciones adecuadas a las necesidades de las instituciones públicas y privadas, y a la disponibilidad de recursos que administra el BCE. | Número de propuestas técnicas desarrolladas | 0.00 |
| 33 | | | Porcentaje del monto de Inversión doméstica en relación al total de obligaciones del sistema financiero público | 37.59% | |
| 34 | Subgerencia de Operaciones Dirección Nacional de Seguridad Financiera | Incrementar la eficiencia de la administración de fideicomisos de la red de seguridad financiera MEDIANTE la implementación de procesos de mejora en los aspectos tributarios y de recuperación del seguro de depósitos . | Porcentaje de cumplimiento del cronograma de automatización de procesos | 25.00% | |
| 35 | | | Incrementar la eficiencia de los recursos de los fideicomisos administrados por el BCE MEDIANTE la formulación de oportunidades de inversión. | Porcentaje de cumplimiento del Proyecto de Propuesta de modificación de políticas de inversión | 50.00% |
| 36 | Subgerencia de Servicios Dirección Nacional de Depósito Centralizado de Valores | Incrementar el número de clientes de la Dirección Nacional de Depósito Centralizado de Valores-DNCV 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 la DNDCV | Porcentaje de incremento de subcuentas de valores desmaterializados registrados en el DCV-BCE | 0.15% | |
| 37 | Subgerencia de Servicios Dirección Nacional de Sistemas de Pago | Incrementar el uso de medios de pago electrónicos MEDIANTE la modernización de los sistemas de pago | Porcentaje de incremento del uso de medios de pago electrónicos | 15.91% | |
| 38 | | | Incrementar el monitoreo de los flujos de dinero con el exterior MEDIANTE la implementación de nuevos procesos y controles. | Porcentaje del flujo de entrada y salida de divisas del sistema nacional de pagos (SNP) | 92.84% |
| 39 | Subgerencia de Servicios Dirección Nacional de Especies Monetarias | Reducir el tiempo en bóveda de los depósitos por verificar de las EFI MEDIANTE la implementación de procesos de recuento programado | Número de días de custodia de los depósitos de las EFI en bóveda de verificación a nivel nacional | 0.00 | |
| 40 | | | Incrementar la eficiencia en la clasificación de billetes depositados por las EFI MEDIANTE la optimización de la capacidad operativa de recuento y clasificación. | Porcentaje de saldo por verificar (Nacional) | 15.40% |
| 41 | | | Porcentaje de paquetes verificados a nivel nacional | 94.58% | |
| 42 | Subgerencia de Servicios Dirección Nacional de Inclusión Financiera | Incrementar la inclusión financiera de las organizaciones de la economía popular y solidaria MEDIANTE el acceso y uso de productos y servicios ofertados por el BCE | Número de entidades financieras calificadas en el Sistema Central de Pagos (SCP) del Banco Central del Ecuador (BCE) con acceso a otros productos y servicios financieros que ofrece el BCE | 9.00 | |
| 43 | | | Porcentaje de transaccionalidad de las entidades de la Economía Popular y Solidaria dentro del SNP | 16.17% | |
| 44 | | | Porcentaje de instituciones financieras de la EPS en el SCP en relación al total de instituciones financieras de la EPS registradas en el SEPS | 2.46% | |
| 45 | | | Porcentaje de cumplimiento de la planificación de implementación de campañas de Educación Financiera | 0.00% | |

| 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 |
| 46 | Subgerencia de Servicios Dirección Nacional de Servicios Financieros | Incrementar la eficiencia en la administración de cuentas corrientes MEDIANTE el seguimiento oportuno de los requerimientos de clientes internos y externos. | Porcentaje promedio de satisfacción del usuario respecto de la administración de cuentas corrientes | 99.57% |
| 47 | | Incrementar el valor recaudado de fondos públicos MEDIANTE el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en los convenios suscritos con las entidades públicas, instituciones financieras y sistemas auxiliares de pago | Porcentaje de incremento en la recaudación de fondos públicos | 7.00% |
| 48 | | Reducir el tiempo de emisión de las cartas de crédito MEDIANTE la utilización de un nuevo sistema especializado | Porcentaje de reducción del tiempo en la emisión de la carta de crédito | 0.00% |
| PROCESOS DESCONCENTRADOS | | | | |
| 49 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |
| NIVEL DE APOYO / ASESORÍA | | | | |
| 50 | 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. | Tiempo de atención de reformas al POA | 0.00 |
| 51 | | | Tiempo de revisión de planes, programas y proyectos en primera instancia | 0.00 |
| 52 | Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos | Incrementar la eficiencia en la gestión de las alertas y recomendaciones MEDIANTE el seguimiento a las alertas y recomendaciones detectadas en la ejecución, desarrollo y cierre de los planes, programas y proyectos | Porcentaje de recomendaciones implementadas | 96.15% |
| 53 | Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica Dirección de Gestión de Calidad e Innovación | Incrementar la eficiencia de los productos y servicios que presta el Banco Central del Ecuador a los usuarios MEDIANTE la implementación de mejoras en los procesos institucionales | Porcentaje de procesos priorizados mejorados | 20.63% |
| 54 | | | Porcentaje de cumplimiento del plan de implementación de mejoramiento continuo | 25.00% |
| 55 | | | EFIC: Número de servicios publicados en la carta de servicios institucional aprobada por el Ministerio del Trabajo | 0.00 |
| 56 | | | EFIC: Porcentaje de servicios en operación incluidos en la herramienta Gobierno por Resultados | 0.00 |
| 57 | | | EFIC: Número de procesos sustantivos mejorados y controlados estadísticamente | 0.00 |
| 58 | | | Porcentaje de cumplimiento de los proyectos de servicios mejorados | 0.00 |
| 59 | Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica Dirección de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa | Incrementar el nivel de madurez institucional a escala desarrollado MEDIANTE la implementación de las acciones contempladas en el plan de excelencia institucional | Porcentaje de cumplimiento del Plan de Cultura Organizativa | 25.00% |
| 60 | | | Porcentaje de cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social en el BCE | 34.09% |
| 61 | | | Porcentaje de cumplimiento de las actividades contempladas en la matriz del Programa Nacional de Excelencia (PROEXE) en el BCE | 25.00% |
| 62 | Coordinación General Administrativa Financiera Dirección Financiera y de Presupuesto | Incrementar la ejecución del presupuesto del BCE MEDIANTE el permanente seguimiento, evaluación y control del presupuesto institucional. | FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria | 32.33% |
| 63 | | Incrementar el nivel de reporte y presentación de información financiera a estándares internacionales MEDIANTE la implementación de las NIIF | Número de asistencias técnicas recibidas | 0.00 |
| 64 | Coordinación General Administrativa Financiera Dirección de Gestión Documental y Archivo | Incrementar la eficiencia en la gestión documental MEDIANTE la terminación del proceso de digitalización, codificación y control de documentos. | Porcentaje de cumplimiento del plan de digitalización | 12.50% |
| 65 | Coordinación General Administrativa Financiera Dirección de Administración de Talento Humano | Incrementar la eficiencia en la gestión del talento humano MEDIANTE el cumplimiento de planes y programas que busquen niveles óptimos de desempeño | TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades | 4.62% |
| 66 | | | Índice de rotación de personal | 5.27% |
| 67 | | | TH: Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional. | 160 |
| 68 | | | Porcentaje de cumplimiento del plan de sucesores | 25.00% |
| 69 | 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 | 0.00 |
| 70 | | | Porcentaje de procesos de contratación pública no iniciados | 34.21% |
| 71 | | | Incrementar la eficiencia en los procesos administrativos institucionales MEDIANTE el análisis, verificación y la tramitación oportuna de los requerimientos de clientes internos y externos | Porcentaje de reducción en el gasto de suministros y materiales de oficina |
| 72 | | | Porcentaje de satisfacción de atención al usuario en la prestación de servicios administrativos | 0.00% |
| 73 | Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación Dirección de Desarrollo Informático | Incrementar la eficiencia en el desarrollo de proyectos de software MEDIANTE el seguimiento y optimización de los recursos asignados a los proyectos, aplicando las metodologías de desarrollo de software ágiles | Porcentaje promedio de avance de cumplimiento de los proyectos de desarrollo de software | 95.28% |
| 74 | | Incrementar el porcentaje de atención de los incidentes o requerimientos reportados MEDIANTE la aplicación de las mejores prácticas de TI. | Porcentaje de incidentes de desarrollo de software atendidos | 87.92% |

| 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 |
| 75 | Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación | Incrementar la disponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicación MEDIANTE la implementación de nueva infraestructura de TIC y el continuo monitoreo y validación de la infraestructura. | Porcentaje de disponibilidad de infraestructura del centro de datos. | 99.92% |
| 76 | Dirección de Infraestructura y Operaciones TI | Reducir el porcentaje de probabilidad de materialización del riesgo de pérdida de información MEDIANTE el cumplimiento de políticas de respaldo de información. | Porcentaje de respaldos obtenidos | 100.00% |
| 77 | Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Seguridad Informática | Reducir las amenazas de seguridad MEDIANTE la generación de alianzas estratégicas, así como el fortalecimiento de los controles de seguridad informática, monitoreo y la atención oportuna a los incidentes de seguridad asociados a la infraestructura tecnológica reportados. | Porcentaje de amenazas controladas por las herramientas de seguridad informática | 100.00% |
| 78 | | | Número de servidores críticos asegurados | 0.0 |
| 79 | | 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 al BCE | 96.08% |
| 80 | Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación Dirección de Soporte Informático | Mantener 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 | 100.00% |
| 81 | | 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 | 99.64% |
| 82 | | | Porcentaje de satisfacción de atención al usuario del servicio de la mesa de ayuda | 0.00% |
| 83 | Coordinación General Jurídica Dirección de Asesoría Jurídica | Mantener la eficiencia operativa del área MEDIANTE el despacho oportuno de requerimientos jurídicos en materia de derecho económico, financiero, bancario, administrativo, laboral y contractual para maximizar la eficiencia operacional de la gestión institucional. | Porcentaje de cumplimiento del despacho de requerimientos efectuados en materia de derecho económico, financiero y bancario | 94.62% |
| 84 | | | Tiempo promedio de revisión de pliegos, resoluciones y elaboración de contratos en materia de contratación pública | 0.9429 |
| 85 | Coordinación General Jurídica Dirección de Patrocinio Institucional | Mantener la eficiencia operativa del área MEDIANTE la intervención oportuna y el diligente seguimiento de los procesos y procedimientos en la defensa institucional para evitar consecuencias adversas al Banco Central del Ecuador. | Porcentaje de trámites e impulsos procesales de juicios y expedientes administrativos realizados por la Dirección de Patrocinio. | 98.55% |
| 86 | Coordinación General Jurídica Dirección de Coactiva | Mantener la eficiencia del área MEDIANTE el adecuado ejercicio de la jurisdicción coactiva, con la emisión de Autos de pago que contenga medidas cautelares que faciliten el cobro | Porcentaje de trámites e impulsos procesales dentro de los juicios coactivos | 94.04% |
| 87 | Dirección de Comunicación Social | Incrementar el nivel de posicionamiento interno y externo del Banco Central del Ecuador MEDIANTE la implementación de estrategias de comunicación | Número de visitas al boletín informático BCE de comunicación interna | 0.0 |
| 88 | | | Porcentaje de satisfacción en las encuestas de medición del posicionamiento de comunicación interna | 79.44% |
| 89 | | | Número de visitas a la página web institucional | 459,011 |
| 90 | | | Número de crecimiento en seguidores de las redes sociales | 1618 |
| 91 | | | Incrementar y potenciar la oferta museística MEDIANTE la aplicación de estrategias comunicacionales | Número de visitantes al museo |
| 92 | Dirección Nacional de Protección de Especies Valoradas | Incrementar los niveles de seguridad física y electrónica MEDIANTE la ejecución de operativos de transportación de especies valoradas, planes y la investigación de incidentes de seguridad | Porcentaje de operativos sin incidentes de seguridad | 100.00% |
| 93 | | | Porcentaje de cumplimiento de actividades preventivas para la ejecución de simulacros | 35.00% |
| 94 | | | Porcentaje de incidentes de seguridad resueltos | 100.00% |
| 95 | Dirección Nacional de Consolidación y Regularización | Incrementar la eficiencia en la gestión operativa MEDIANTE la transferencia de bienes a Inmobiliar o MAGAP. | Número de bienes transferidos a INMOBILIAR o MAG | 409 |
| 96 | | | Incrementar la eficiencia operativa de la gestión de Depuración y Consolidación MEDIANTE la regularización y consolidación de los registros contables que permitan determinar los montos y otros elementos relacionados con el cierre de la crisis bancaria. | Porcentaje de cumplimiento del plan de análisis, regularización y depuración de cuentas contables de los balances de las IFI y de la ex UGEDEP |
| 97 | | Reducir el riesgo de lavado de activos MEDIANTE el mejoramiento de controles, políticas y procedimientos, para prevenir el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos. | Número de revisiones de procedimientos de prevención de lavado de activos | 40.00 |

| 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 |
| 98 | Dirección Nacional de Cumplimiento | Incrementar el conocimiento de personal de la Institución en prevención de lavado de activos MEDIANTE la actualización de procesos y capacitación en prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos relacionados | Porcentaje de avance plan de capacitación | 15.00% |
| 99 | | | Promedio de evaluación del conocimiento sobre prevención de lavado de activos | 32 |
| 100 | Dirección Nacional de Riesgos de Operaciones | Incrementar el monitoreo a los potenciales sistemas auxiliares de pagos, supervisión y vigilancia; y, la vigilancia del sistema central de pagos MEDIANTE la evaluación del cumplimiento de la normativa legal vigente | Número de análisis de potenciales sistemas auxiliares de pago | 3 |
| 101 | | | Índice de crecimiento del nivel de supervisión y vigilancia de los SAP | 116.67% |
| 102 | | | Porcentaje de reportes de vigilancia del Sistema Central de Pagos | 100.00% |
| 103 | | Incrementar el monitoreo de las Unidades respecto de la exposición a los riesgos de las operaciones del BCE MEDIANTE la aplicación de las metodologías de evaluación de riesgo de seguridad de la información | Porcentaje de cumplimiento de la aplicación de metodologías de riesgo de seguridad de la información | 100.00% |
| 104 | | Incrementar el monitoreo de las Unidades respecto de la exposición a los riesgos de las operaciones del BCE MEDIANTE la aplicación de las metodologías de evaluación de riesgo operativo | Porcentaje de cumplimiento de la aplicación de metodologías de riesgo operativo | 100.00% |
| 105 | | Mantener el monitoreo del nivel de exposición a los riesgos financieros, generados en las operaciones del BCE MEDIANTE la evaluación del cumplimiento de políticas y límites de exposición | Porcentaje de cumplimiento de monitoreo a la exposición de los riesgos financieros | 25.00% |
| 106 | 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) | 0.00% |
| 107 | | | Porcentaje de eficiencia de tiempos de atención al cliente (Quito, Guayaquil y Cuenca) | 0.00% |
| 108 | | | Porcentaje de satisfacción de clientes atendidos Biblioteca (Quito, Guayaquil y Cuenca) | 0.00% |
| 109 | | | Porcentaje de satisfacción de clientes atendidos Museo Numismático (Quito y Cuenca) | 0.00% |
| 110 | | | Porcentaje del incremento de clientes atendidos en el Museo Numismático (Quito y Cuenca) con relación al mes del año anterior. | 0.00% |
| 111 | | | Porcentaje del incremento de clientes atendidos en la Biblioteca (Quito, Guayaquil y Cuenca) con relación al mes del año anterior. | 7.05% |
| LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR) | | | | Reporte GPR |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | 30/06/2018 | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | MENSUAL | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a): | | | DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a): | | | DARWIN HUMBERTO PAZMIÑO 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) 393 8600 EXTENSIÓN 2563 | |