

**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	Intendencia General Técnica	Incrementar la calidad y eficiencia del control y supervisión integral de las organizaciones de la EPS	Cobertura de supervisión de los sectores de la Economía Popular y Solidaria (Monto de activos)	45,00%
2	Intendencia General Técnica	Incrementar la calidad y eficiencia del control y supervisión integral de las organizaciones de la EPS	Nivel de cumplimiento normativo de las entidades del sector financiero popular y solidario	89,79%
3	Intendencia General Técnica	Incrementar la calidad y eficiencia del control y supervisión integral de las organizaciones de la EPS	Nivel de criticidad de los sectores de la Economía Popular y Solidaria	1,80%
4	Intendencia General Técnica	Incrementar la calidad y eficiencia del control y supervisión integral de las organizaciones de la EPS	Nivel de cumplimiento del Planes de Acción de los sectores de la Economía Popular y Solidaria	90,00%
5	Intendencia General de Desarrollo Organizacional	Incrementar la calidad y eficiencia del control y supervisión integral de las organizaciones de la EPS	Ejecución presupuestaria	99,99%
6	Intendencia General de Desarrollo Organizacional	Incrementar la calidad y eficiencia del control y supervisión integral de las organizaciones de la EPS	Satisfacción de los servicios institucionales	88%
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>				
7	Dirección Nacional de Servicio al Ciudadano	Incrementar el nivel de satisfacción del ciudadano MEDIANTE la prestación de servicios de calidad.	Porcentaje de consultas servicios atendidos en el tiempo establecido a través de canales virtuales	90%
			Porcentaje de usuarios satisfechos en el canal atención presencial	90%
			Porcentaje de atención de llamadas efectivas en el call center.	80%
8	Dirección Nacional de Liquidación del Sector Financiero	Incrementar la culminación de los procesos de liquidación de las organizaciones del SF MEDIANTE la gestión oportuna y la verificación del cumplimiento de la normativa y disposiciones relativas al proceso.	Porcentaje de organizaciones que culminan el proceso de liquidación	100%
9	Dirección Nacional de Liquidación del Sector No Financiero	Incrementar el cierre de los procesos de liquidación de las organizaciones del SNF MEDIANTE la gestión oportuna y la verificación del cumplimiento de la normativa y disposiciones relativas al proceso de liquidación	Porcentaje de procesos de liquidación cerrados de las organizaciones de la economía popular y solidaria.	100%
10	Dirección Nacional de Mecanismos de Resolución	Incrementar el fortalecimiento de las entidades que conforman la EPS MEDIANTE la implementación de procesos de fusión	Porcentaje de Estudios de viabilidad de los Procesos de Fusión Ordinaria o Extraordinaria	100%
			Porcentaje de organizaciones del Sector Financiero fusionadas sobre las liquidadas	100%
11	Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas	Incrementar la calidad de la información estadística del SF y SNF MEDIANTE la generación de productos estadísticos	Porcentaje de estructuras aceptadas de los segmentos 1, 2, 3 y mutualistas	100%
			Porcentaje de administración de controles atendidas en el plazo establecido	98%
			Porcentaje de prórrogas atendidas en el plazo establecido	90%
			Porcentaje de reprocesos de estructuras de información atendidas en el plazo establecido	90%
			Porcentaje de estructuras aceptadas de los segmentos 4 y 5.	90%
			Porcentaje de estructuras validadas de los segmentos 1, 2, 3 y mutualistas.	95%
			Porcentaje de estructuras validadas de los segmentos 4 y 5	87%
12	Dirección Nacional de Investigación y Capacitación	Incrementar la cobertura de capacitación a las organizaciones MEDIANTE la ejecución de cursos y talleres técnicos	Porcentaje de entidades y organizaciones que participan en procesos de capacitación	90%
			Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación Externa (PACE)	90%
		Incrementar la generación de estudios MEDIANTE la construcción de metodologías y herramientas para desarrollar la investigación	Porcentaje de estudios generados	100%
			Incrementar la generación de convenios MEDIANTE la elaboración y seguimiento a los planes de trabajos generados	Porcentaje de activación de convenios
			Nivel de activos en riesgo de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.	9,71%
			Nivel de activos en riesgo de las entidades del Sector Financiero.	2,85%

**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
13	Dirección Nacional de Riesgos y Prevención de Lavado de Activos	Incrementar la cultura de cumplimiento y el desempeño de la entidades de los segmentos 1, 2 y 3 MEDIANTE la ejecución de los planes de acción formulados	Porcentaje de entidades de los segmentos 1, 2 y 3 que mejoran su calificación de administración de riesgos	60%
			Cobertura de supervisión de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.	23,51%
			Porcentaje de supervisiones extra situ ejecutadas	100%
			Cobertura de supervisión de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario	84,55%
14	Dirección Nacional de Supervisión Extrasitu	Incrementar la cultura de cumplimiento y el desempeño de las organizaciones de la EPS MEDIANTE la ejecución de los planes de acción formulados a partir de los procesos de supervisión in situ o extra situ, auditoría interna y externa.	Cumplimiento de planes de acción de entidades del SF	89,68%
			Porcentaje de hallazgos de las organizaciones del Sector Financiero y OEPS que mejoran su nivel de riesgo	88,10%
15	Dirección Nacional de Auditoría Integral del Sector Financiero	Incrementar la cobertura de control al Sistema Financiero Popular y Solidario MEDIANTE el cumplimiento del plan de auditoría anual y el uso eficiente de los recursos y la correcta ejecución	Porcentaje de supervisiones in situ realizadas en los segmentos 1 y 2 del sector financiero popular y solidario	100%
16	Dirección Nacional de Auditoría Local del Sector Financiero	Incrementar la cobertura de control a las entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario de los segmentos 3, 4 y 5 MEDIANTE el cumplimiento del plan de auditoría anual y el uso eficiente de los recursos y la correcta ejecución	Porcentaje de supervisiones in situ realizadas en los segmentos 3, 4 y 5	100%
17	Dirección Nacional Legal del Sector Financiero	Incrementar la eficiencia de la atención de los procesos de consultas y reclamos MEDIANTE la aplicación de la normativa legal vigente	Porcentaje de consultas atendidas	90%
			Porcentaje de reclamos de las entidades del SF atendidos	80%
18	Dirección Nacional de Auditoría del Sector No Financiero	Incrementar la cobertura en las organizaciones que por el nivel de criticidad del sector No Financiero que deban incorporarse al plan anual de auditoría MEDIANTE el cumplimiento del plan de auditoría anual	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de control	95%
19	Dirección Nacional de Seguimiento del Sector No Financiero	Mantener el seguimiento de resoluciones y planes de acción a las organizaciones del SNF MEDIANTE la verificación al cumplimiento de las resoluciones administrativas y planes de acción de acuerdo a la normativa vigente.	Porcentaje de resoluciones con disposiciones administrativas de cumplimiento subsanadas por las organizaciones del SNF	80%
			Porcentaje de Hallazgos subsanados por las organizaciones del SR en el plan de acción	76%
			Porcentaje de organizaciones con planes de acción cerrados	79%
20	Dirección Nacional Legal del Sector No Financiero	Incrementar la eficiencia de los procesos administrativos para atender los reclamos y denuncias de las organizaciones de la EPS MEDIANTE el cumplimiento oportuno de los plazos establecidos y la aplicación efectiva de la norma.	Porcentaje de reclamos y denuncias resueltos en el tiempo estimado promedio	90%
21	Dirección Nacional de Asesoría Jurídica	Incrementar la eficacia en la revisión y/o elaboración de resoluciones internas, contratos, convenios, informes jurídicos, proyectos de resoluciones, criterios y consultas jurídicas MEDIANTE el análisis oportuno de los proyectos enviados, documentación de respaldo y con la coordinación de las intendencias requeridas.	Porcentaje de informes jurídicos elaborados en el tiempo establecido	95%
			Porcentaje de convenios elaborados en el tiempo establecido	90%
			Porcentaje de resoluciones aprobadas en el tiempo establecido	95%
			Porcentaje de consultas jurídicas atendidas en el tiempo establecido	80%
			Porcentaje de criterios jurídicos institucionales elaborados en el tiempo establecido	80%
22	Dirección Nacional de Normas	Incrementar el marco regulatorio de supervisión y control MEDIANTE la elaboración, en coordinación con la IGT y las demás intendencias técnicas, de propuestas de normas para la expedición de los órganos reguladores y de la SEPS, así como la codificación de las mismas.	Porcentaje de normas elaboradas	90%
23	Dirección Nacional de Procuraduría Judicial y Coactiva	Incrementar la eficiencia en la sustanciación, patrocinio, defensa técnica, impulso y seguimiento de los procesos administrativos, pre procesales y jurisdiccionales MEDIANTE la gestión oportuna y sistemática dentro de las actuaciones judiciales, procesos coactivos, peticiones de Fiscalía, Consejo de la Judicatura, Defensoría Pública y Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de procesos coactivos recaudados de acuerdo a los títulos de crédito validados	75%
			Porcentaje de casos remitidos a la Fiscalía	100%
			Porcentaje de atención a las peticiones efectuadas por Fiscalía General del Estado, Consejo de la Judicatura, Defensoría del Pueblo y Defensoría Pública, de acuerdo a las solicitudes ingresadas a través del SGD	85%

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
24	Dirección Nacional de Recursos Administrativos	Incrementar la eficacia en la resolución de los recursos administrativos MEDIANTE la estricta observancia de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.	Porcentaje de Recursos Administrativos resueltos	100%
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
25	Dirección Zonal del Sector Financiero (IZ4)	Incrementar la cobertura de control a las entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario MEDIANTE el cumplimiento del plan de auditoría anual y el uso eficiente de los recursos y la correcta ejecución	Porcentaje de Supervisiones in situ realizadas	90%
26	Dirección Zonal Sector no Financiero (IZ4)	Incrementar la cobertura en las organizaciones que por el nivel de criticidad del sector No Financiero que deban incorporarse al plan anual de auditoría MEDIANTE el cumplimiento del plan de auditoría anual	Porcentaje de Supervisiones in situ realizadas	90%
27	Unidad Zonal de Procesos Jurídicos (IZ4)	Incrementar la eficiencia en la sustanciación, patrocinio, defensa técnica, impulso y seguimiento de los procesos administrativos, preprocesales y jurisdiccionales MEDIANTE la gestión oportuna y sistemática dentro de las actuaciones judiciales, procesos coactivos, peticiones de Fiscalía, Consejo de la Judicatura, Defensoría Pública y Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de audiencias Evacuadas	100%
28	Unidad Zonal de Talento Humano, Administrativa y Financiera y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (IZ4)	Incrementar la eficiencia en la atención de trámites asignados en el Sistema de Gestión Documental para garantizar el cumplimiento del portafolio de servicios en los tiempos establecidos	Porcentaje de requerimientos atendidos	100%
29	Unidad Zonal de Mecanismos de Resolución y Liquidación (IZ4)	Incrementar el cierre de los procesos de liquidación de las organizaciones del SF MEDIANTE la gestión oportuna y la verificación del cumplimiento de la normativa y disposiciones relativas al proceso de liquidación	Porcentajes de trámites de liquidación	100%
30	Unidad Zonal de Mecanismos de Resolución y Liquidación (IZ4)	Incrementar el cierre de los procesos de liquidación de las organizaciones del SNF MEDIANTE la gestión oportuna y la verificación del cumplimiento de la normativa y disposiciones relativas al proceso de liquidación	Porcentajes de trámites de liquidación	100%
31	Unidad Zonal de Talento Humano, Administrativa y Financiera y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (IZ4)	Incrementar la eficiencia en la atención de trámites asignados en el Sistema de Gestión Documental para garantizar el cumplimiento del portafolio de servicios en los tiempos establecidos	Porcentaje de Seguimiento de los tramites según el tiempo establecido para dar respuesta	80%
32	Unidad de Secretaria Zonal (IZ4)	Incrementar la eficiencia en la atención de trámites MEDIANTE la celeridad, seguimiento y control de los procesos de certificaciones solicitados por los usuarios internos y externos	Porcentaje de copias certificadas gestionadas dentro del plazo establecido.	100%
33	Unidad Zonal de Servicio al ciudadano (IZ4)	Incrementar el nivel de satisfacción del ciudadano MEDIANTE la prestación de servicios de calidad.	Porcentaje de tramites atendidos.	100%
34	Dirección Zonal del Sector Financiero (IZ4)	Incrementar la eficiencia de la atención de los procesos de consultas y reclamos MEDIANTE la aplicación de la normativa legal vigente	Porcentaje de trámites atendidos	90%
35	Dirección Zonal del Sector No Financiero (IZ6)	Incrementar la eficiencia de los procesos administrativos para atender los reclamos y denuncias de las organizaciones de la EPS MEDIANTE el cumplimiento oportuno de los plazos establecidos y aplicación efectiva de la norma	Porcentaje de trámites atendidos	90%
36	Dirección Zonal del Sector Financiero (IZ6)	Incrementar la cobertura de control a las entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario MEDIANTE el cumplimiento del plan de auditoría anual y el uso eficiente de los recursos y la correcta ejecución	Porcentaje de Supervisiones in situ realizadas	90%
37	Dirección Zonal del Sector No Financiero (IZ6)	Incrementar la cobertura en las organizaciones que por el nivel de criticidad del sector No Financiero que deban incorporarse al plan anual de auditoría MEDIANTE el cumplimiento del plan de auditoría anual	Porcentaje de Supervisiones in situ realizadas	90%
38	Unidad Zonal de Procesos Jurídicos (IZ6)	Incrementar la eficiencia en la sustanciación, patrocinio, defensa técnica, impulso y seguimiento de los procesos administrativos, preprocesales y jurisdiccionales MEDIANTE la gestión oportuna y sistemática dentro de las actuaciones judiciales, procesos coactivos, peticiones de Fiscalía, Consejo de la Judicatura, Defensoría Pública y Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de audiencias Evacuadas	100%
39	Unidad Zonal de Talento Humano, Administrativa y Financiera y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (IZ6)	Incrementar la eficiencia en la atención de trámites asignados en el Sistema de Gestión Documental para garantizar el cumplimiento del portafolio de servicios en los tiempos establecidos	Porcentaje de requerimientos atendidos	100%

**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
40	Unidad Zonal de Mecanismos de Resolución y Liquidación (IZ6)	Incrementar el cierre de los procesos de liquidación de las organizaciones del SF y SNF MEDIANTE la gestión oportuna y la verificación del cumplimiento de la normativa y disposiciones relativas al proceso de liquidación	Porcentajes de trámites de liquidación	100%
41	Unidad Zonal de Talento Humano, Administrativa y Financiera y Tecnologías de la información y Comunicaciones (IZ6)	Incrementar la eficiencia en la atención de trámites asignados en el Sistema de Gestión Documental para garantizar el cumplimiento del portafolio de servicios en los tiempos establecidos	Porcentaje de Seguimiento de los tramites según el tiempo establecido para dar respuesta	80%
42	Unidad de Secretaría Zonal (IZ6)	Incrementar la eficiencia en la atención de trámites MEDIANTE la celeridad, seguimiento y control de los procesos de certificaciones solicitados por los usuarios internos y externos	Porcentaje de copias certificadas gestionadas dentro del plazo establecido.	100%
43	Unidad Zonal de Servicio al ciudadano (IZ6)	Incrementar el nivel de satisfacción del ciudadano MEDIANTE la prestación de servicios de calidad.	Porcentaje de tramites atendidos.	100%
44	Dirección Zonal del Sector No Financiero (IZ6)	Incrementar la eficiencia de los procesos administrativos para atender los reclamos y denuncias de las organizaciones de la EPS MEDIANTE el cumplimiento oportuno de los plazos establecidos y aplicación efectiva de la norma	Porcentaje de trámites atendidos	90%
45	Dirección Zonal del Sector Financiero (IZ6)	Incrementar la eficiencia de la atención de los procesos de consultas y reclamos MEDIANTE la aplicación de la normativa legal vigente	Porcentaje de trámites atendidos	90%
46	Dirección Zonal del Sector Financiero (IZ5)	Incrementar la cobertura de control a las entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario MEDIANTE el cumplimiento del plan de auditoría anual y el uso eficiente de los recursos y la correcta ejecución	Porcentaje de Supervisiones in situ realizadas	90%
47	Dirección Zonal del Sector No Financiero (IZ5)	Incrementar la cobertura en las organizaciones que por el nivel de criticidad del sector No Financiero que deban incorporarse al plan anual de auditoría MEDIANTE el cumplimiento del plan de auditoría anual	Porcentaje de Supervisiones in situ realizadas	90%
48	Dirección Zonal del Sector Financiero (IZ5)	Incrementar la eficiencia de la atención de los procesos de consultas y reclamos MEDIANTE la aplicación de la normativa legal vigente	Porcentaje de trámites atendidos	90%
49	Dirección Zonal del Sector No Financiero (IZ5)	Incrementar la eficiencia de los procesos administrativos para atender los reclamos y denuncias de las organizaciones de la EPS MEDIANTE el cumplimiento oportuno de los plazos establecidos y aplicación efectiva de la norma	Porcentaje de trámites atendidos	90%
50	Unidad Zonal de Mecanismos de Resolución y Liquidación (IZ5)	Incrementar el cierre de los procesos de liquidación de las organizaciones del SF y SNF MEDIANTE la gestión oportuna y la verificación del cumplimiento de la normativa y disposiciones relativas al proceso de liquidación	Porcentajes de informes de liquidación	100%
51	Unidad Zonal de Servicio al ciudadano (IZ5)	Incrementar el nivel de satisfacción del ciudadano MEDIANTE la prestación de servicios de calidad.	Porcentaje de tramites atendidos.	95%
52	Unidad de Secretaría Zonal (IZ5)	DZS: Incrementar la eficiencia en la atención de trámites MEDIANTE la celeridad, seguimiento y control de los procesos de certificaciones solicitados por los usuarios internos y externos	Porcentaje de tramites de certificación gestionados dentro del plazo establecido.	95%
53	Unidad Zonal de Procesos Jurídicos (IZ5)	Incrementar la eficiencia en la sustanciación, patrocinio, defensa técnica, impulso y seguimiento de los procesos administrativos, preprocesales y jurisdiccionales MEDIANTE la gestión oportuna y sistemática dentro de las actuaciones judiciales, procesos coactivos, peticiones de Fiscalía, Consejo de la Judicatura, Defensoría Pública y Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de audiencias Evacuadas	100%
54	Unidad Zonal de Talento Humano, Administrativa y Financiera y Tecnologías de la información y Comunicaciones (IZ5)	Incrementar la eficiencia en la atención de trámites asignados en el Sistema de Gestión Documental para garantizar el cumplimiento del portafolio de servicios en los tiempos establecidos	Porcentaje de requerimientos atendidos	95%
55	Unidad Zonal de Talento Humano, Administrativa y Financiera y Tecnologías de la información y Comunicaciones (IZ5)	Incrementar la eficiencia en la atención de trámites asignados en el Sistema de Gestión Documental para garantizar el cumplimiento del portafolio de servicios en los tiempos establecidos	Porcentaje de trámites cerrados	100%
56	Unidad Zonal de Comunicación Institucional e Imagen Institucional (IZ5)	Incrementar el posicionamiento Institucional MEDIANTE la aplicación de estrategias comunicacionales.	Porcentaje de contenidos comunicacionales elaborados	100%
57	Dirección Zonal del Sector Financiero (IZ3)	Incrementar la cobertura de control a las entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario MEDIANTE el cumplimiento del plan de auditoría anual y el uso eficiente de los recursos y la correcta ejecución	Porcentaje de Supervisiones in situ realizadas	100%
58	Dirección Zonal del Sector No Financiero (IZ3)	Incrementar la cobertura en las organizaciones que por el nivel de criticidad del sector No Financiero que deban incorporarse al plan anual de auditoría MEDIANTE el cumplimiento del plan de auditoría anual	Porcentaje de Supervisiones in situ realizadas	90%
59	Dirección Zonal del Sector Financiero (IZ3)	Incrementar la eficiencia de la atención de los procesos de consultas y reclamos MEDIANTE la aplicación de la normativa legal vigente	Porcentaje de Trámites atendidos dentro del tiempo	90%

**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
60	Dirección Zonal del Sector No Financiero (IZ3)	Incrementar la eficiencia de los procesos administrativos para atender los reclamos y denuncias de las organizaciones de la EPS MEDIANTE el cumplimiento oportuno de los plazos establecidos y aplicación efectiva de la norma	Porcentaje de Trámites atendidos dentro del tiempo	90%
61	Unidad Zonal de Procesos Jurídicos (IZ3)	Incrementar la eficiencia en la sustanciación, patrocinio, defensa técnica, impulso y seguimiento de los procesos administrativos, preprocesales y jurisdiccionales MEDIANTE la gestión oportuna y sistemática dentro de las actuaciones judiciales, procesos coactivos, peticiones de Fiscalía, Consejo de la Judicatura, Defensoría Pública y Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de audiencias Evacuadas	100%
62	Unidad Zonal de Comunicación Institucional e Imagen (IZ3)	Incrementar el posicionamiento Institucional MEDIANTE la aplicación de estrategias comunicacionales.	Número de contenidos comunicacionales elaborados	100%
63	Unidad Zonal de Talento Humano, Administrativa y Financiera y Tecnologías de la información y Comunicaciones (IZ3)	Incrementar la eficiencia en la atención de trámites asignados en el Sistema de Gestión Documental para garantizar el cumplimiento del portafolio de servicios en los tiempos establecidos	Porcentaje de requerimientos atendidos	100%
64	Unidad Zonal de Mecanismos de Resolución y Liquidación (IZ3)	Incrementar el cierre de los procesos de liquidación de las organizaciones del SF y SNF MEDIANTE la gestión oportuna y la verificación del cumplimiento de la normativa y disposiciones relativas al proceso de liquidación	Porcentajes de trámites de liquidación	100%
65	Unidad Zonal de Talento Humano, Administrativa y Financiera y Tecnologías de la información y Comunicaciones (IZ3)	Incrementar la eficiencia en la atención de trámites asignados en el Sistema de Gestión Documental para garantizar el cumplimiento del portafolio de servicios en los tiempos establecidos	Porcentaje de Seguimiento de los tramites según el tiempo establecido para dar respuesta	80%
66	Unidad de Secretaría Zonal (IZ3)	Incrementar la eficiencia en la atención de trámites MEDIANTE la celeridad, seguimiento y control de los procesos de certificaciones solicitados por los usuarios internos y externos	Porcentaje de copias certificadas gestionadas dentro del plazo establecido.	100%
67	Unidad Zonal de Servicio al ciudadano (IZ3)	Incrementar el nivel de satisfacción del ciudadano MEDIANTE la prestación de servicios de calidad.	Porcentaje de tramites atendidos.	100%
<b>NIVEL DE APOYO / ASESORÍA</b>				
68	Dirección Nacional de Comunicación e Imagen Institucional	Incrementar el posicionamiento Institucional MEDIANTE la aplicación de estrategias comunicacionales.	Porcentaje de mecanismos de posicionamiento implementados para fortalecer la imagen institucional	100%
			Porcentaje de servidores que califican positivamente las estrategias de comunicación interna	70%
69	Dirección Nacional de Seguridad de la Información	Reducir el riesgo de seguridad de la información a un nivel aceptable, enfocados en la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información MEDIANTE la implementación de procesos de administración del ciclo de vida de la información.	Porcentaje de efectividad en los controles implementados	90%
			Porcentaje de cumplimiento del plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información.	70%
70	Dirección Nacional de Certificaciones	Incrementar la eficiencia en la atención de trámites MEDIANTE la celeridad, seguimiento y control de los procesos de certificaciones solicitados por los usuarios internos y externos.	Porcentaje de atención de copias certificadas y certificaciones en el tiempo estimado promedio	99%
			Porcentaje de atención de traslado de providencias judiciales a las entidades del Sector Financiero	100%
71	Dirección Nacional de Documentación, Archivo y Notificaciones	Incrementar el nivel de satisfacción del ciudadano MEDIANTE la prestación de servicios de calidad	Porcentaje de trámites atendidos en el tiempo establecido	100%
			Porcentaje de notificaciones efectuadas a tiempo.	90%
			Porcentaje de solicitudes de préstamo documental atendidas en el plazo establecido	90%
72	Dirección Nacional Administrativa	Incrementar la gestión y provisión de bienes y servicios oportunos MEDIANTE la supervisión del cumplimiento de políticas, estándares, normativas y reglamentos	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento vehicular	95%
			Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento de bienes e infraestructura	95%
73	Dirección Nacional Administrativa	Incrementar el seguimiento a los procesos de compras públicas MEDIANTE el monitoreo y coordinación oportuna con las áreas requerientes	Porcentaje de procesos de contratación iniciados que terminan adjudicados	95,65%
			Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones	95%

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
74	Dirección Nacional de Administración del Talento Humano	Incrementar la eficiencia de la gestión del talento humano de la SEPS MEDIANTE la ejecución y aplicación oportuna de instrumentos y normativa técnica legal vigente de los subsistemas de talento humano.	Porcentaje de personal con nombramiento	90%
			Porcentaje de personas con discapacidad	4%
			Porcentaje de servidores capacitados mediante el Plan Anual de Capacitación Interna SEPS en Planta Central	30%
			Porcentaje de cumplimiento del plan de emergencia	95%
			Porcentaje de cumplimiento del plan de salud ocupacional y bienestar social	95%
			Porcentaje de cumplimiento de la Planificación de Talento Humano	95%
75	Dirección Nacional Financiera	Incrementar la eficiencia de la Gestión Financiera MEDIANTE la optimización de los procesos financieros y la asignación de recursos	Porcentaje de ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	100%
			Porcentaje de Recaudación de valores por concepto de contribuciones	95%
76	Dirección Nacional de Infraestructura Tecnológica y Operaciones	Incrementar la eficiencia y disponibilidad de servicios de TI MEDIANTE la implementación de procesos de ITIL	Disponibilidad de Servicios de Sistemas Críticos	99%
			Porcentaje de satisfacción de atención mediante centro de servicios de TI	87%
77	Dirección Nacional de Ingeniería de Software	Incrementar la efectividad en el desarrollo de software MEDIANTE la implementación de herramientas de análisis, diseño, construcción, pruebas y metodologías ágiles	Porcentaje de confiabilidad de Software en producción	95%
78	Dirección Nacional de Planificación y Proyectos	Incrementar la efectividad en la gestión de planificación y proyectos MEDIANTE el seguimiento y control oportuno a la ejecución de planes, programas, proyectos, convenios y la administración y control de la herramienta de seguimiento.	Porcentaje de efectividad de ejecución de la PAPP	20%
			Porcentaje de reformas PAPP atendidas	100%
79	Dirección Nacional de Procesos y Calidad	Incrementar la eficiencia y calidad de los procesos institucionales MEDIANTE la aplicación de las mejores prácticas de la gestión por procesos y sistemas de gestión.	Porcentaje de percepción de calidad de servicios institucionales	85%
			Porcentaje de satisfacción de clima organizacional	69%
			Porcentaje de documentos de procesos publicados	60%
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				<a href="#">Plan Anual Comprometido 2019</a>
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			29/2/2020	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL Nota: En virtud de la actualización del Plan Estratégico Institucional 2019 - 2022 y la Resolución 037 de Reforma al Estatuto por procesos de la SEPS, se registran los indicadores 2019, de manera prorrogada hasta la implementación de la nueva estructura y despliegue 2020 de metas, objetivos e indicadores.	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4):			DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):			Alejandro Porras León	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			<a href="mailto:alejandroporras@seps.gob.ec">alejandroporras@seps.gob.ec</a>	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 394-8840 EXTENSIÓN 603001	