

**PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO (PIDA)**  
**4-72 La Red Postal de Colombia**  
**AÑO 2011**

Líneas de Política	Objetivo Estratégico de la entidad	Acciones año 2011	Indicador	Meta Anual 2011	Resultado Anual 2011	Cumplimiento Anual 2011	Descripción cualitativa del Resultado Anual
1. Desarrollo del talento humano estatal	Potencializar el clima organizacional	1 - Plan de Optimización de Clima y Bienestar Laboral.	Avance del plan de Optimización de Clima y Bienestar Laboral.	100%	100%	100%	El plan se desarrollo en su totalidad, se desarrollaron los programas y actividades de bienestar laboral (cumpleaños, olimpiadas deportivas, navidad), de mejoramiento de clima organizacional (comités primarios) y de sentido de pertenencia (Día del correo)
		2 - Plan de Desarrollo de personal - Capacitación	Avance del Plan de Desarrollo de personal - Capacitación	100%	98%	98%	El plan de capacitaciones encamino sus esfuerzos para que los trabajadores adquirieran competencias institucionales, jerárquicas y técnicas; que permitieran desarrollar conocimientos, aptitudes y actitudes que beneficien a la empresa.
2. Gestión de la Calidad	Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión en la Organización	1 - Mantenimiento y Mejora del Sistema Integrado de Gestión	Avance del plan de Mantenimiento y Mejora del Sistema Integrado de Gestión	100%	90%	90%	Se han realizado capacitaciones sobre manejo de la herramienta ISOLucion reforzando el manejo y utilización de cada uno de los módulos; se evaluaron, actualizaron y crearon 61 riesgos los cuales se encuentran disponibles en ISOLucion; se crearon 215 acciones (AM, AP, AC) de las cuales 179 fueron gestionadas y cerradas correctamente y se dio soporte en la actualización de 179 documentos disponibles en ISOLucion.
		2 - Implementación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001 - Fase 1	Avance del plan de Implementación del Sistema de Gestión Ambiental	100%	90%	90%	Se logró documentar los procedimientos básicos para la puesta en marcha de un Sistema de Gestión Ambiental, se identificaron los principales aspectos e impactos generados por la empresa y se concluye que existe incidencia ambiental en todos los procesos/subprocesos de la empresarial; para el 2012 se pretende dar continuidad con uno o varios gestores de residuos con el fin de dar un correcto y adecuado manejo de los residuos generados.
		3 - Cobertura de Capacitación en Calidad, MECI y Ambiental	Número de personas que asistieron a la capacitación en el período / Número de personas programadas para la capacitación en el período	400	552	120%	Se alcanzo el resultado propuesto con 552 personas capacitadas en el 2011; en el 2012 se continuará reforzando las capacitaciones en temas de Calidad (Mejora Continua, Auditorias Internas y Manejo de la herramienta ISOLucion), Ambiental (Manejo de Residuos) y MECI (Control y Administración del Riesgo)

**PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO (PIDA)  
4-72 La Red Postal de Colombia  
AÑO 2011**

Líneas de Política	Objetivo Estratégico de la entidad	Acciones año 2011	Indicador	Meta Anual 2011	Resultado Anual 2011	Cumplimiento Anual 2011	Descripción cualitativa del Resultado Anual
3. Democratización de la Administración pública	Generar y fortalecer los canales de comunicación con nuestros grupos de interés (clientes, comunidad, proveedores, accionistas y gobierno)	1 - Proporcionar respuestas rápidas a los clientes	Cumplimiento del tiempos de respuesta a las solicitudes de los clientes	100%	85%	85%	Se denota una mejoría con respecto a la medición evaluada en el 2010 la cual fue del 60%, la Vicepresidencia comercial esta informada acerca de su resultado y el comportamiento anual y pretende para el 2012 realizar acciones más fuertes que permitan seguir elevando el cumplimiento del indicador.
		2 - Creación de confianza institucional	Avance del plan - Creación de confianza institucional	100%	88%	88%	Se tuvo una penetración de la estrategia de confianza en 10 ferias y fiestas y se impactaron 321 clientes; para el 2012 seguiremos con el plan para ejecutar las actividades de prueba de producto e informes mensuales las cuales tuvieron que ser reprogramadas por inconvenientes en la implementación y puesta en marcha de SIPOST y se pretende realizar una campaña de comunicación de marca con el fin de iniciar la medición del índice de confianza institucional.
4. Moralización y transparencia de la administración pública	Asegurar la moralización y transparencia de los actos de la compañía y de sus colaboradores	1 - Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios	Percepción real de calidad - Corporativos	40,0%	37,3%	93%	Se evidencia una disminución en P. Jurídica donde paso de un 38.6% en nov de 2010 a un 37.3% en dic de 2011; destacándose la calidad de la página web, el call center y PQR. El resultado está muy ligado a la implementación y funcionamiento adecuado de Sipost tanto en Oficinas como en los clientes corporativos.
			Percepción real de calidad - personas Naturales	47,0%	49,5%	105%	Se evidencia una mejoría en P. Natural donde se paso de un 45,7% en nov de 2010 a un 49,5% en dic 2011, destacándose la calidad de la página web, el call center y PQR. Aunque los resultados en general llevan a trabajar fuertemente durante el 2012 en el proceso de entrega.
		2 - Realizar rendición pública de cuentas	Ejecución de la Rendición Pública de cuentas	100%	100%	100%	Se realizó la rendición pública de rendición de cuentas vigencia 2010, respondiendo públicamente a la ciudadanía por el manejo de las acciones y decisiones tomadas por la empresa; en desarrollo de una democracia participativa.

**PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO (PIDA)  
4-72 La Red Postal de Colombia  
AÑO 2011**

Líneas de Política	Objetivo Estratégico de la entidad	Acciones año 2011	Indicador	Meta Anual 2011	Resultado Anual 2011	Cumplimiento Anual 2011	Descripción cualitativa del Resultado Anual
<b>5. Rediseños organizacionales</b>	Tener una organización dinámica orientada a satisfacer las necesidades de los clientes	1 - Garantizar un servicio postal confiable	Controlar el nivel de las Pérdidas y expoliaciones sobre el volumen de distribución	0,0025%	0,00146%	120%	Se obtuvo un cumplimiento óptimo del 120% frente a la meta establecida para el año 2011 lo que indica que las actividades desarrolladas por el área de Seguridad Postal para controlar y disminuir el nivel de pérdidas y expoliaciones han sido eficientes.
		2 - Implementación Unidad Estratégica de Negocio de Servicios Financieros Postales	Avance del plan de Implementación Unidad Estratégica de Negocio de Servicios Financieros Postales	100%	96%	96%	En el 2011 se dispone de 15 empresas nacionales que componen la red aliada de giros nacionales, se realizaron las pruebas piloto para ofrecer el servicio de giros internacionales en Bogotá, Cartago, Manizales, Tulua, Buga y Palmira y se implementaron como corredores de giros internacionales a Ecuador y Perú; para el 2012 se pretende desplegar la fase de giros nacionales a nuevas oficinas de 4-72 a nivel nacional.
		3 - Cumplimiento del Balanced Scorecard Corporativo	Resultado obtenido de las 4 perspectivas del BSC corporativo.	100%	91%	91%	En el 2011 los objetivos estratégicos corporativos se cumplieron en un 91% alcanzando un cumplimiento por perspectivas así: Perspectiva Financiera 94%, Perspectiva de Cliente 91% Perspectiva Procesos Internos 89% y perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento 91%
		4 - Apropiación Tecnológica	Avance del plan - Apropiación Tecnológica	90%	86%	95%	Se culminó la fase 1 del plan con la digitalización de guías para consulta en línea por los usuarios finales y planillas para aquellos PO donde no se encuentra instalado SIPOST, se adquirieron y utilizaron 50 dispositivos móviles de distribución en Bogotá en las zonas: Norte, Occidente, Centro y Murillo Toro; para el 2012 se desarrollará la estructura de interconexión entre Sipost y los dispositivos móviles. La meta anual se modificó con aprobación del comité de presidencia por deficiencia de presupuesto.
<b>6. Fases de transición de Gobierno en línea</b>		1- Contribuir con el fortalecimiento de la estrategia de gobierno en línea	Mide el cumplimiento en las fases de Gobierno en Línea	100%	97%	97%	El resultado obtenido fue del 97%, ubicando la compañía en el segundo lugar, dentro del sector Mintic, después de la CRC faltando sólo 2 puntos en la Fase 1 que se llegó a un 98%. Demostrando así los esfuerzos de la compañía en el cumplimiento del manual 2.0 y debida preparación para la implementación del manual 3.0 a partir del 2012.
Fuente: 4-72							