

| Líneas de Política   | Objetivo Estratégico de la entidad                              | Acciones año 2012   | Indicador   | Meta Anual  | Meta 4 TRIM | Resultado 4 TRIM | Cumplimiento 4 TRIM  | Análisis al Indicador  |   |
|--|---|---|---|---|-------------|------------------|--|--|---|
| 1. Desarrollo del talento humano estatal                     | Contar con un equipo humano competente y motivado               | 1- Plan de bienestar y salud ocupacional  | Cumplimiento Avance Plan de bienestar laboral.  | 100%  | 100%        | 100,00%          | 100,00%  | Al cierre de la vigencia se dio cumplimiento a las actividades programadas en el plan de Bienestar.  |   |
|  |   | 2- Plan de capacitación organizacional  | Cumplimiento Avance del Plan de capacitación organizacional   | 100%  | 100%        | 98,0%            | 98,00%   | Se cumplieron las actividades de capacitación propuestas. Se realizaron en total 37 actividades de capacitación durante el 2012 impactando al personal de los niveles de alta, media gerencia y apoyo administrativo, operativo y comercial.   |   |
| 2. Gestión de la Calidad                                     | Mejorar la gestión por procesos                                 | 1- Plan de mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión  | Cumplimiento del plan de Plan de mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión                    | 100%  | 100%        | 83,8%            | 83,8%  | En el 2012 la gestión realizada obtuvo como resultado la formación de 39 personas en temas de mejora, se efectuó seguimiento oportuno a 253 acciones y se realizó la integralidad de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y salud ocupacional por medio de la ampliación de dos documentos mandatorios. Este plan contaba con 18 actividades, de las cuales 4 no se cumplieron al 100%, de tal forma que estas actividades estarán involucradas en los planes relacionados al tema ambiental, seguridad y salud ocupacional en el 2013, de esta forma se da por cerrado a 31 de diciembre de 2012 el plan actual. |   |
|  |   | 2- Cobertura de Capacitación en Calidad, MECI y Ambiental en Bogotá y a nivel nacional  | Número de personas que asistieron a la capacitación en el período   | 400   | 80          | 363              | 454%   | Se trataron diversos temas en la organización relacionados con el sistema integrado de gestión, en inducciones corporativas se formaron a 356 personas en Bogotá, en mejora continua se capacitó a 5 personas por medio de talleres de acompañamiento y 2 personas en Isolución. De esta forma durante el 2012 se capacitaron 625 personas superando la meta.  |   |
| 3. Democratización de la Administración pública              | Incrementar la satisfacción y fidelización de los clientes      | 1- Proporcionar respuestas rápidas a los clientes   | Cumplimiento del tiempos de respuesta a las solicitudes de los clientes                                     | 100%  | 100%        | 79,00%           | 79,00%   | Para el cierre del 2012 el 79% de las solicitudes se les dio cierre oportuno dentro de los términos establecidos.  |   |
|  |   | 2- Fortalecer la confianza de los clientes  | Índice de confianza de clientes   | 62%   | 62%         | n.a              | -  | *En el año 2012 no se realizó Estudio de Confianza de Clientes dado que los planes de acción estaban enfocados al posicionamiento de la marca y mejorando el indicador de tracking (Recordación) el cual tuvo un resultado de 14 puntos vs la meta de 6 establecida para el año.   |   |
| 4. Moralización y transparencia de la administración pública | Incrementar la satisfacción y fidelización de los clientes      | 1- Incrementar la satisfacción y fidelización de los clientes   | Nivel de Satisfacción General de personas jurídicas   | 78,6  | 78,6        | 75,6             | 96,18%   | En la medición del año 2012 se presentó un interesante aumento en calidad del servicio en general para 4-72. Siendo los principales aspectos a mejorar el proceso de recolección y facturación.  |   |
|  |   |   | Nivel de Satisfacción General de personas naturales   | 83,0  | 83,0        | 84,3             | 101,57%  | En la medición se observan clientes más satisfechos con los servicios de 4-72, la competencia pierde en forma importante clientes encantados y disminuye su indicador global de satisfacción.  |   |
|  | Fortalecer los mecanismos de Participación Ciudadana            | 2- Contribuir con el fortalecimiento de la estrategia de gobierno en línea  | 1- Planear, organizar y realizar la audiencia pública de cuentas  | Cumplimiento del plan de Ejecución de la rendición pública de cuentas | 100%        | 100%             | 100,00%  | 100,00%  | Se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vig 2011-2012 el 02 de Octubre del 2012 y se cumplieron las actividades del plan.                                     |
|  |   |   | Cumplimiento del nivel de preparación en las fases de la implementación del Manual 3.0 de Gobierno en línea | 100%  | 100%        | 100,0%           | 100,0%   | La actividades propuestas para dar cumplimiento a la implementación de las fases del Manual 3,0 de GEL, se realizan en su totalidad obteniendo resultados satisfactorios y logrando un puntaje en la autoevaluación de 81,90%  |   |
| Fortalecer el desempeño institucional                        | 3- Cumplir el programa de auditorías                            | Cumplimiento de las actividades de auditorías programadas por CI y aprobadas por el Comité de Coordinación de Control Interno | 100%  | 100%  | 100,0%      | 100,0%           | Todas las regionales (excepto Noroccidente, Centro B y Bogotá) obtuvieron un cumplimiento superior al 90%. Se generaron los informes de Ley así como las auditorías y atención de requerimientos internos y externos. Es importante señalar que en las Regionales Bogotá, Centro B y Noroccidente no se contó con la totalidad del equipo auditor, situación que afectó el indicador.                      |  |   |
| 5. Rediseños organizacionales                                | Contar con una estructura organizacional acorde a la estrategia | 1- Cumplimiento del Balanced Scorecard Corporativo  | Cumplimiento obtenido de las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard Corporativo                         | 100%  | 100%        | 75%*             | 75,00%   | El resultado reportado corresponde al cumplimiento de los objetivos estratégicos del 2012 del BSC Corporativo.<br>*Los datos aún están en proceso de consolidación por lo que puede variar la medición reportada.  |   |
|  |   |   | 2- Plan de Ingeniería Organizacional  | Cumplimiento en la optimización de procesos                           | 100%        | 100%             | 100,0%   | 100,0%   | Se revisaron los procesos y subprocesos de la empresa realizando las actividades del plan de acción de Ingeniería Organizacional que finalizó en el mes de noviembre de 2012, |
|  | Asegurar un servicio postal confiable                           | 1- Garantizar un servicio postal confiable  | Controlar el nivel de las Pérdidas y expoliaciones sobre el volumen de distribución                         | 0,0020%   | 0,0020%     | 0,00144%         | 120,00%  | Se reportaron 115 casos de pérdidas y expoliaciones (descontando las ocurridas en el país de origen) sobre un volumen de distribución de 7.992.094 de envíos.  |   |
|  | Incrementar la Eficiencia Operativa                             | 1- Incrementar la eficiencia operativa  | Efectividad en los tiempos de entrega   | 90%   | 90%         | 90,16%           | 100,18%  | Para el cuarto trimestre se obtuvo una efectividad en el servicio de Mensajería Expresa Nacional de 80,02% y Mensajería Expresa Local 98,06% para un consolidado general del 90,16%.   |   |
|  |   |   | Porcentaje de objetos entregados en buen estado (Mensajería expresa individual)                             | 98,50%  | 98,50%      | 99,87%           | 101,39%  | Los controles establecidos en todos los subprocesos operativos como: la generación de documentos que contienen las directrices para la manipulación adecuada de los envíos, así como la liquidación diaria de los envíos y la implementación de las recomendaciones realizadas por el proceso de Seguridad, han permitido obtener estos resultados. Se continuará con los controles y la revisión de estos para su mejoramiento.   |   |
| Lograr el posicionamiento de la marca                        | 1- Desarrollo de nuevos productos y servicios                   | Cumplimiento de Plan de Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios  | 100%  | 100%  | n.a         | -                | No se presenta resultado y cumplimiento frente al indicador producto de la nueva estrategia adoptada por la empresa que validó el desarrollo de nuevos productos y servicios en 3 proyectos distintos (Proyecto E-Business (Casillero Virtual), Proyecto Mercado Directo y Proyecto Pagos y Recaudos Corporativos los cuales se lideran en la Oficina Asesora de Marketing Estratégico y Nuevos Productos. |  |   |