

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

OBJETIVO NACIONAL	POLÍTICA PÚBLICA	META NACIONAL	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SPE EP	ESTRATEGIAS	INDICADOR		FORMA DE CÁLCULO	Configuración de Indicador Discreto por periodo/Continuo acumulado	Frecuencia
					N.	NOMBRE			
Objetivo 14: Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control, con independencia y autonomía	14.2. Potenciar las capacidades de los distintos niveles de gobierno para el cumplimiento de los objetivos nacionales y prestación de servicios con calidad	14.3.2. Aumentar el índice de percepción de calidad de los servicios públicos de 6,10 a 8,00.	OEE 1. Incrementar la eficacia empresarial en la prestación de los servicios postales universal y de libre competencia	Desarrollar servicios y productos innovadores acordes a las necesidades de los clientes generando una alta capacidad de reacción Desarrollar convenios con el objetivo de ampliar los medios de recaudación y mayor agilidad al cobro de facturas por envío Desarrollar tarifas competitivas en el mercado postal Desarrollar un plan de regularización de bienes recibidos por parte de CDE en liquidación	1	Porcentaje de satisfacción del cliente	(Número de calificaciones positivas recibidas/número de calificaciones totales) *100%	Discreto por Periodo	Semestral
				Garantizar la prestación del SPU en las condiciones establecidas por la UPU y MINTEL Generar alianzas estratégicas, modelos asociativos, convenios, contratos con agentes postales autorizados para la ampliación de cobertura de la red postal nacional. Generar convenios de cooperación con instituciones públicas para implementación de ventanillas flotantes de SPE, así como la selección de Agentes postales autorizados, para ampliar nuestra red de cobertura. Generar un nuevo convenio con SENA E para incrementar el número de personas para simplificación de procesos de liberación de paquetería, en función del volumen de paquetería entrante. Optimizar los procesos de nacionalización de paquetes	2	Porcentaje de reclamos atendidos	(Número de reclamos atendidos/Número de reclamos recibidos en el periodo) *100%	Discreto por Periodo	Semestral
Objetivo 4: Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente	4.3 Incrementar la eficiencia en las empresas públicas con un enfoque de calidad y rentabilidad económica y social	4.3.1 Aumentar de 66,67% a 91,67% las empresas públicas en operación con EBITDA positivo	OEE 2. Implementar soluciones tecnológicas en la gestión empresarial dentro del proceso del servicio postal.	Desarrollar estrategias de atención eficiente y expedita al cliente, como el desarrollo de chatbot en la plataforma SiPostal. Implementar un sistema integrado de control logístico Suscribir alianzas estratégicas o modelos asociativos para desarrollo tecnológico	3	Porcentaje de productos tecnológicos postales desarrollados e implementados	(Productos desarrollados/Productos programados)*100%	Acumulado	Anual
			OEE 3. Posicionar a la Empresa Servicios Postales del Ecuador en el mercado postal nacional e internacional	Desarrollar campañas de promoción a través de redes sociales de manera orgánica y pagada, gira de medios de comunicación, boletines de prensa, entre otros para alcanzar al cliente final. Desarrollar estrategias de atención eficiente y expedita al cliente, como el desarrollo de chatbot en la plataforma SiPostal. Desarrollar tarifas competitivas en el mercado postal Realizar estrategias de relacionamiento. "Efectuar estrategias de lanzamiento de producto o servicio." Generar convenios de cooperación para la emisión de sellos postales Retomar relaciones comerciales con empresas que perdieron el interés en Ecuador (Ejm: Wish - China) Elaborar plan de promoción de productos y servicios a nivel nacional e internacional.	4	Porcentaje de Engagement	(Número de interacciones/Número de visualizaciones)*100%	Discreto por Periodo	Semestral
			OEE4. Alcanzar auto sostenibilidad y rentabilidad financiera en la gestión empresarial	Desarrollar servicios y productos innovadores acordes a las necesidades de los clientes generando una alta capacidad de reacción Desarrollar convenios con el objetivo de ampliar los medios de recaudación y mayor agilidad al cobro de facturas por envío Desarrollar tarifas competitivas en el mercado postal Desarrollar un plan de regularización de bienes recibidos por parte de CDE en liquidación	5	Porcentaje de rentabilidad sobre las ventas	(Resultado del Ejercicio/Ingresos Operativos)*100%	Discreto por Periodo	Anual
					6	Mantener margen EBITDA positivo	Ingresos Operativos - Gastos operativos	Discreto por Periodo	Anual
					7	Porcentaje de cumplimiento de las ventas proyectadas	(Ventas cumplidas / Ventas proyectadas) *100%	Discreto por Periodo	Anual
					8	Porcentaje de personal capacitado	(Personal Capacitado / Personal Contratado)*100%	Discreto por Periodo	Anual
			OEE 5. Incrementar las capacidades del talento humano	Lograr certificaciones de calidad a nivel nacional e internacional	9	Porcentaje de procesos empresariales diseñados e implementados	(Procesos implementados/Procesos programados)*100%	Discreto por Periodo	Anual
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)									NO APLICA
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:							7/9/2023		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:							MENSUAL		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a4):							DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):							RAFAEL GARCÍA		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:							rafael.garcia@serviciopostal.gob.ec		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:							NO APLICA		