

PLAN ESTRATÉGICO - RESULTADOS AL I TRIMESTRE 2008

INDICADORES		UNIDAD MEDIDA	META AL I TRIM 2008	RESULTADO AL I TRIM 2008	NIVEL DE CUMPLIMIENTO %
			b	c	c / b
Objetivo Estratégico 1	Fortalecer la eficiencia de la gestión				
Objetivo Operativo 1.1	De Fortalecer la Eficiencia de la Gestión: Incrementar los ingresos manteniendo los costos operativos a niveles óptimos.				
Indicador Operativo A:	Eficiencia Costo de Ventas	porcentaje	88.86	83.26	100.00%
Indicador Operativo B:	Eficiencia Gastos Administrativos	porcentaje	13.09	14.03	93.30%
Indicador Operativo C:	Rentabilidad De Ventas	porcentaje	-7.90	-2.10	100.00%
Objetivo Estratégico 2	Posicionar la empresa con mejores servicios y productos con mayor valor agregado				
Objetivo Operativo 2.1	De Posicionar la empresa con mejores servicios y productos con mayor valor agregado: Ofrecer al mercado nuevos servicios y productos con mayor valor agregado que respondan a los requerimientos globales y a los lineamientos de la Unión Postal Universal.				
Indicador Operativo D:	Ventas País	porcentaje	100	92.93	92.93%
Indicador Operativo E:	Orientación de Ventas País hacia el Correo Empresarial	porcentaje	20	21.50	100.00%
Indicador Operativo F:	Orientación de Ventas País hacia el Correo de Encomiendas	porcentaje	21	20.01	93.50%
Objetivo Operativo 2.2	De Posicionar la empresa con mejores servicios y productos con mayor valor agregado: Fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de Serpost .				
Indicador Operativo G:	Nivel de satisfacción del cliente	porcentaje	54.00	70.32	100.00%
Indicador Operativo H:	Crecimiento de la cobertura postal con fin social	Nº de puntos de atención	14,168	14,122	99.68%
Indicador Operativo I:	Atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles	porcentaje	100.00	96.15	96.15%
Objetivo Estratégico 3	Desarrollar la calidad del servicio				
Objetivo Operativo 3.2	De Desarrollar la Calidad del Servicio: Implementación de estándares de rendimiento para lograr la Optimización de los Procesos Operativos.				
Indicador Operativo J:	Nivel de eficiencia del ciclo postal del correo personal a nivel local	porcentaje	90.20	89.08	98.76%
Indicador Operativo K:	Control de calidad en los plazos de encaminamiento	porcentaje	88.10	87.07	98.83%
Objetivo Estratégico 4	Desarrollar el potencial del recurso humano				
Objetivo Operativo 4.1	De Desarrollar el potencial del recurso humano: Desarrollar una nueva cultura orientada al cliente.				
Indicador Operativo L:	Reforzar la cultura, la comunicación y el desarrollo del personal	Número de trabajadores capacitados	100	139	100.00%
Objetivo Operativo 4.3	De Desarrollar el potencial del recurso humano: Contar con personal calificado para contribuir al logro de los demás objetivos.				
Indicador Operativo M:	Capacitación del personal a nivel nacional (número de trabajadores capacitados)	Número de trabajadores capacitados	123	142	100.00%
Promedio ponderado de Cumplimiento del Plan Operativo					97.94%