

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
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO				
1	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar el uso eficiente del presupuesto en Correos del Ecuador	Porcentaje de ejecución presupuestaria	100,00%
2	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la participación de Correos del Ecuador en el mercado postal y logístico nacional.	Porcentaje de cumplimiento del presupuesto de ventas	100,00%
3	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la participación de Correos del Ecuador en el mercado postal y logístico nacional.	Porcentaje de cobertura del servicio postal universal	33,40%
4	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la calidad en la atención del cliente de CDE E.P. a nivel nacional	Nivel de satisfacción del cliente externo (ventanilla) sobre el servicio de CDE EP	57,00%
5	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la calidad en la atención del cliente de CDE E.P. a nivel nacional	Nivel de satisfacción del cliente externo (cliente corporativo) sobre el servicio de CDE EP	73,20%
6	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	Resultado Neto	267,790.78
7	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	EBITDA	1,062,675.77
8	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	EBIT	219,790.78
9	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.	8
10	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	80%
11	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	Porcentaje de satisfacción del usuario externo	77%
12	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux	70%
13	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar el desarrollo de talento humano en Correos del Ecuador	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Labora	100,00%
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
14	Dirección de Canales y Servicio al Cliente	Incrementar eficiencia y eficacia en la gestión de servicio al cliente MEDIANTE la optimización de los procesos de servicio al cliente de la empresa	Nivel de satisfacción del cliente externo (ventanilla) sobre el servicio de CDE EP	57,00%
15	Dirección de Canales y Servicio al Cliente	Incrementar eficiencia y eficacia en la gestión de servicio al cliente MEDIANTE la optimización de los procesos de servicio al cliente de la empresa	Nivel de satisfacción del cliente externo (cliente corporativo) sobre el servicio de CDE EP.	73,20%
16	Dirección de Canales y Servicio al Cliente	Incrementar eficiencia y eficacia en la gestión de servicio al cliente MEDIANTE la optimización de los procesos de servicio al cliente de la empresa	Porcentaje de reclamos nacionales solucionados	92,66%
17	Dirección de Canales y Servicio al Cliente	Incrementar eficiencia y eficacia en la gestión de servicio al cliente MEDIANTE la optimización de los procesos de servicio al cliente de la empresa	Porcentaje del nivel de contestación a través de Contact Center	54,69%
18	Dirección de Canales y Servicio al Cliente	Incrementar eficiencia y eficacia en la gestión de servicio al cliente MEDIANTE la optimización de los procesos de servicio al cliente de la empresa	Porcentaje de satisfacción del usuario externo	77,00%
19	Dirección de Canales y Servicio al Cliente	Incrementar los ingresos por ventanillas a nivel nacional MEDIANTE la optimización de puntos de venta directos e indirectos.	Porcentaje de cobertura del servicio postal universal	33,40%
20	Dirección de Canales y Servicio al Cliente	Incrementar los ingresos por ventanillas a nivel nacional MEDIANTE la optimización de puntos de venta directos e indirectos.	Ingresos totales por puntos de venta (canales directos)	2,591,319.63
21	Dirección de Marketing	Incrementar la participación del mercado postal MEDIANTE el desarrollo e innovación de productos y servicios postales	Número de Emisiones Postales realizadas	12
22	Dirección de Marketing	Incrementar la participación del mercado postal MEDIANTE el desarrollo e innovación de productos y servicios postales	Porcentaje de recordación de la Marca Correos del Ecuador (Top of Mind)	25,00%
23	Dirección de Marketing	Incrementar la participación del mercado postal MEDIANTE el desarrollo e innovación de productos y servicios postales	Porcentaje de cumplimiento del plan de marketing	52,00%
24	Dirección de Marketing	Incrementar la participación del mercado postal MEDIANTE el desarrollo e innovación de productos y servicios postales	Campañas de promoción y publicidad	6
25	Dirección de Ventas	Incrementar los ingresos corporativos de la empresa MEDIANTE la implementación y optimización de los procesos de ventas.	Ingresos totales por clientes corporativos	9,570,800
26	Dirección de Ventas	Incrementar los ingresos corporativos de la empresa MEDIANTE la implementación y optimización de los procesos de ventas.	Porcentaje de cumplimiento del presupuesto de ventas	97,90%
27	Dirección de Ventas	Incrementar los ingresos corporativos de la empresa MEDIANTE la implementación y optimización de los procesos de ventas.	Porcentaje de participación de ingresos de Logística integrada	33,76%

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
28	Dirección de Ventas	Incrementar los ingresos corporativos de la empresa MEDIANTE la implementación y optimización de los procesos de ventas.	Porcentaje de ingresos recaudados de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP	100,00%
29	Dirección de Operaciones Postales	Incrementar la eficiencia en el cumplimiento de la promesa de valor MEDIANTE la implementación de mejoras a los procesos internos.	Rendimiento de entregas por cartero	88%
30	Dirección de Operaciones Postales	Incrementar la eficiencia en el cumplimiento de la promesa de valor MEDIANTE la implementación de mejoras a los procesos internos.	Índice de cumplimiento de la promesa de valor del Servicio EMS.	2,2
31	Dirección de Operaciones Postales	Incrementar la eficiencia en el cumplimiento de la promesa de valor MEDIANTE la implementación de mejoras a los procesos internos.	Índice de cumplimiento de la promesa de valor del Servicio EMS en el área local (zona urbana y perimetral)	2,9
32	Dirección de Operaciones Postales	Incrementar la eficiencia en el cumplimiento de la promesa de valor MEDIANTE la implementación de mejoras a los procesos internos.	Índice de cumplimiento de la promesa de valor del Servicio EMS para la región Insular.	4
33	Dirección de Operaciones Postales	Incrementar la eficiencia en el cumplimiento de la promesa de valor MEDIANTE la implementación de mejoras a los procesos internos.	Porcentaje de piezas entregadas a nivel nacional	90,00%
34	Dirección de Operaciones Logísticas y Otros	Incrementar la eficiencia de la gestión operativa logística MEDIANTE la optimización de procesos de operaciones logísticas	Porcentaje de cumplimiento en la presentación de informes de factibilidad	100,00%
35	Dirección de Operaciones Logísticas y Otros	Incrementar la eficiencia de la gestión operativa logística MEDIANTE la optimización de procesos de operaciones logísticas	Porcentaje de cumplimiento de obligaciones contractuales en proyectos logísticos suscritos	12,00%
36	Dirección de Seguridad Postal	Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de seguridad postal MEDIANTE la implementación de los procesos en mejora de seguridad postal.	Porcentaje de paquetes postales detenidos según prohibición establecida en el Art. 15 del convenio de la Unión Postal Universal.	0,04
37	Dirección de Seguridad Postal	Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de seguridad postal MEDIANTE la implementación de los procesos en mejora de seguridad postal.	Porcentaje de cumplimiento del plan de evaluación de agencias y sucursales	100,00%
38	Dirección de Seguridad Postal	Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de seguridad postal MEDIANTE la implementación de los procesos en mejora de seguridad postal.	Porcentaje de incidencias de delitos postal.	100,00%
NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
39	Dirección de Planificación Empresarial	Incrementar la eficiencia y eficacia de la planificación empresarial MEDIANTE el desarrollo e implementación de mejores prácticas de planificación y gestión de proyectos.	Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	80%
40	Dirección de Planificación Empresarial	Incrementar la eficiencia y eficacia al seguimiento y evaluación de la planificación empresarial MEDIANTE la implementación de mejores prácticas de trabajo para monitorear y evaluar los planes, programas, proyectos y procesos.	Número de informes de gestión empresarial	1
41	Dirección de Planificación Empresarial	Incrementar la eficiencia y eficacia al seguimiento y evaluación de la planificación empresarial MEDIANTE la implementación de mejores prácticas de trabajo para monitorear y evaluar los planes, programas, proyectos y procesos.	Informes de cumplimiento del plan operativo anual 2019	12
42	Dirección de Planificación Empresarial	Incrementar la eficiencia y eficacia en la entrega de la Información estadística MEDIANTE la implementación de mejores prácticas de trabajo para generar información estadística	Boletín estadístico mensual	12
43	Dirección de Procesos Empresariales	Incrementar la eficiencia de los procesos estandarizados MEDIANTE la aplicación de metodologías de mejora continua.	Número de procesos estandarizados	24
44	Dirección de Procesos Empresariales	Incrementar la eficiencia de los procesos estandarizados MEDIANTE la aplicación de metodologías de mejora continua.	Porcentaje de cumplimiento de la implementación de procesos estandarizados	83,33%
45	Dirección de Procesos Empresariales	Incrementar la eficiencia de los procesos estandarizados MEDIANTE la aplicación de metodologías de mejora continua.	Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.	8
46	Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión de comunicación y asuntos internacionales MEDIANTE la optimización de los procesos de comunicación interna y relaciones públicas y comunicación externa.	Productos audiovisuales elaborados	12
47	Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión de comunicación y asuntos internacionales MEDIANTE la optimización de los procesos de comunicación interna y relaciones públicas y comunicación externa.	Comunicados de prensa publicados referente a la gestión empresarial	12
48	Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión de comunicación y asuntos internacionales MEDIANTE la optimización de los procesos de comunicación interna y relaciones públicas y comunicación externa.	Publicaciones en redes sociales (Twitter y Facebook)	1.610
49	Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión de comunicación y asuntos internacionales MEDIANTE la optimización de los procesos de comunicación interna y relaciones públicas y comunicación externa.	Porcentaje de comunicados internacionales emergentes (EMIS) traducidos y socializados a las distintas áreas de la empresa	100%
50	Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión de comunicación y asuntos internacionales MEDIANTE la optimización de los procesos de comunicación interna y relaciones públicas y comunicación externa.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicación	25%

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
51	Secretaría General	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión documental y archivo MEDIANTE la implementación y optimización de procesos de documentos y archivo.	Porcentaje de copias certificadas atendidas	100%
52	Secretaría General	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión documental y archivo MEDIANTE la implementación y optimización de procesos de documentos y archivo.	Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	70%
53	Dirección de Asesoría, Patrocinio y Coactivas	Incrementar la eficiencia de la asesoría jurídica institucional MEDIANTE la implementación de las mejores prácticas de trabajo	Porcentaje de criterios jurídicos atendidos dentro del tiempo establecido	100%
54	Dirección de Asesoría, Patrocinio y Coactivas	Incrementar la eficiencia de la asesoría jurídica institucional MEDIANTE la implementación de las mejores prácticas de trabajo	Porcentaje de resoluciones jurídicas emitidas dentro del tiempo establecido.	100%
55	Dirección de Asesoría, Patrocinio y Coactivas	Incrementar la eficiencia de la asesoría jurídica institucional MEDIANTE la implementación de las mejores prácticas de trabajo	Porcentaje de atención a demandas, providencias y acciones judiciales en la Dirección de Patrocinio	100%
56	Dirección de Contratación Pública y Normativa	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión de contratación pública MEDIANTE la implementación de procesos de mejora.	Porcentaje de digitalización de archivos de contratación pública	100%
57	Dirección de Contratación Pública y Normativa	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión de contratación pública MEDIANTE la implementación de procesos de mejora.	Porcentaje de cumplimiento de emisión de criterios jurídicos	100%
58	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión administrativa de la empresa MEDIANTE la mejora de los procesos administrativos y la implementación de políticas y socialización de la normatividad vigente.	Porcentaje de suministros entregados a las diferentes dependencias	100%
59	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión administrativa de la empresa MEDIANTE la mejora de los procesos administrativos y la implementación de políticas y socialización de la normatividad vigente.	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento	100%
60	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión administrativa de la empresa MEDIANTE la mejora de los procesos administrativos y la implementación de políticas y socialización de la normatividad vigente.	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de contratación	100%
61	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión administrativa de la empresa MEDIANTE la mejora de los procesos administrativos y la implementación de políticas y socialización de la normatividad vigente.	Porcentaje de siniestros formalizados.	100%
62	Dirección de Talento Humano	Incrementar la eficiencia en la gestión del talento humano MEDIANTE el fortalecimiento de los procesos de talento humano de la empresa	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	100%
63	Dirección de Talento Humano	Incrementar la eficiencia en la gestión del talento humano MEDIANTE el fortalecimiento de los procesos de talento humano de la empresa	Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional.	650
64	Dirección de Talento Humano	Incrementar la eficiencia en la gestión del talento humano MEDIANTE el fortalecimiento de los procesos de talento humano de la empresa	Porcentaje de oficialización de siniestralidad del personal de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E-P.	95%
65	Dirección Financiera	Incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE la implementación de mejoras para el cumplimiento en los procesos financieros establecidos.	FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria	100%
66	Dirección Financiera	Incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE la implementación de mejoras para el cumplimiento en los procesos financieros establecidos.	Resultado Neto	267,790.78
67	Dirección Financiera	Incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE la implementación de mejoras para el cumplimiento en los procesos financieros establecidos.	EBITDA	1,062,675.77
68	Dirección Financiera	Incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE la implementación de mejoras para el cumplimiento en los procesos financieros establecidos.	EBIT	219,790.78
69	Dirección Financiera	Incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE la implementación de mejoras para el cumplimiento en los procesos financieros establecidos.	Porcentaje de monto recuperado	90%
70	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TICs)	Incrementar la eficiencia en los procesos de servicio de soporte tecnológico MEDIANTE la optimización de los mecanismos de atención de TI	Porcentaje de incidentes y requerimientos solucionados	100%
71	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TICs)	Incrementar la disponibilidad de Servicios Tecnológicos de la Información MEDIANTE la mejora de procesos y optimización de recursos tecnológicos.	Porcentaje de disponibilidad de los servicios de Tecnología de la Información	100%
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				Reporte GPR
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			31/01/2020	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):			DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):			BRIGGITTE DE JESUS FLORES COLCHA	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			brigitte.flores@correosdelcuador.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 299-6800 EXTENSIÓN 7087	