

Matriz de Alineación de Política, Objetivos contexto ,alcance y procesos									
Política	Objetivo estrategico	Objetivo del SIG 2021	Proceso Asociado / Responsable	Indicadores	mar-21	jun-21	sep-21	dic-21	Meta
Servicios Postales Nacionales S.A., en el marco de su contexto organizacional y prestación de servicios de correo, mensajería expresa, postales de pago, comercio electrónico y soluciones de información, se compromete a proporcionar los recursos para mejorar continuamente el desempeño del sistema integrado de gestión soportándose en los procesos de auditorías, con el fin de mantener la integridad y la seguridad de la información y ciberseguridad de los procesos, la protección del medio ambiente, prevención de la contaminación, mejora del desempeño ambiental, la mitigación de los riesgos, prevención de las actividades ilícitas, la protección de datos personales y la privacidad de la información de los clientes; y, de esta manera, cumplir con los requisitos aplicables de las partes interesadas e incrementar la satisfacción de los clientes, cumpliendo lo definido en la normatividad legal vigente aplicable.	1. Generar Ingresos y Obtener Rentabilidad	Asegurar la información, oportunidad y calidad de nuestros productos y servicios incrementando la satisfacción de nuestros clientes.	Direccionamiento Estratégico Gestión Comercial Servicios Financieros Gestión de la Operación	Generación Ingresos Totales	83,50%	91,00%	89,00%	85,00%	100%
				Generación Ingresos por Gestión de la Información	60,92%	105,00%	99,00%	98,00%	100%
				Generación Ingresos por Comercio Electrónico	80,38%	71,00%	75,00%	81,00%	100%
				Efectividad de Entrega	88,66%	89,42%	90,02%	89,87%	80%
	2. Asegurar la Continuidad de la Concesión como OPO (Operador postal oficial)	Entregar a nuestros clientes, productos y servicios conformes con los requisitos establecidos.	Gestión de la Operación Relacionamiento internacional Seguridad Postal	Efectividad de Entrega	88,66%	89,42%	90,02%	89,87%	80%
				Tasa de Reclamos	0,15%	0,17%	0,20%	0,19%	0,30%
				Tiempos de Entrega	86,82%	86,90%	87,00%	87,59%	90%
	3. Fortalecer los Procesos Institucionales y Operativos	Mejorar los procesos operativos mediante la incorporación de nuevas tecnologías adaptadas a las necesidades del negocio.	Gestión de infraestructura Transformación e Innovación	Tasa de Reclamos	0,15%	0,17%	0,20%	0,19%	0,35%
				Tiempos de Entrega	86,82%	86,90%	87,00%	87,59%	90%
				Efectividad de Entrega	88,66%	89,42%	90,02%	89,87%	80%
				Efectividad en la gestión y tratamiento de riesgos de seguridad de la Información y ciberseguridad.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	90%
				Efectividad en la gestión de incidentes de seguridad de la Información y ciberseguridad.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	80%
		Promover el cuidado de los recursos naturales controlando el consumo y garantizando la disposición adecuada de residuos.	Gestión de la Operación Gestión de la Infraestructura	Porcentaje de reducción en el consumo de agua	-75%	1%	-15%	33%	4%
				Porcentaje de Reducción en el consumo de energía eléctrica		46%	39%	18%	3%
		Disminuir y controlar el impacto ambiental por las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestra operación, mediante iniciativas de producción más limpia.	Gestión de la Infraestructura Direccionamiento Estratégico	Porcentaje de reducción en el consumo de papel		7%	8%	3%	5%
				Porcentaje de aumento de residuos aprovechados		59%	-8%	9%	5%
				Porcentaje de residuos peligrosos aprovechados		100%	100%	100%	100%
				Tiempos de Entrega	86,82%	86,90%	87,00%	87,59%	90%
		Verificar el nivel de eficacia de los procesos y líneas de negocio, midiendo mensualmente los resultados de los indicadores, para mantener la satisfacción del cliente.	Servicio al cliente Gestion de la Operación	Tasa de Reclamos	0,15%	0,17%	0,20%	0,19%	0,35%
				Efectividad de Entrega	88,66%	89,42%	90,02%	89,87%	80%
				Efectividad en la gestión de incidentes de seguridad de la Información y ciberseguridad.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	80%
		Mitigar la materialización de riesgos en Servicios Postales Nacionales S.A , estableciendo los controles por procesos y subprocesos, para dar cumplimiento a los requerimientos y compromisos de ley, normas internacionales y de las partes interesadas, asegurando la rentabilidad del negocio a largo plazo	Gobierno de Seguridad Digital y TI Infraestructura Tecnológica Gestión de Riesgos	Efectividad en la gestión y tratamiento de riesgos de seguridad de la Información y ciberseguridad.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	90%
		Dar cumplimiento a las disposiciones organizacionales de reorganización de los procesos por líneas de trabajo y/o negocio, y cambio de la estructura administrativa y operativa para lograr la oportunidad, seguridad y calidad de la información, el servicio y competitividad del negocio, realizando los cambios requeridos en el sistema de gestión de seguridad de la información y en el sistema de gestión de ciberseguridad en el marco del entorno de seguridad digital.	Gobierno de Seguridad Digital y TI Gestión de Infraestructura Direccionamiento Estratégico	Efectividad en la gestión y tratamiento de riesgos de seguridad de la Información y ciberseguridad.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	90%
		Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y seguridad digital en el marco de la ciberdefensa,	Gobierno de Seguridad Digital y TI Gestión de Infraestructura	Efectividad en la gestión y tratamiento de riesgos de seguridad de la Información y ciberseguridad.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	90%
	4. Gestionar y Desarrollar el Talento Humano	Garantizar el nivel de competencia y toma de conciencia de nuestro personal.	Gestion Estrategica del Talento Humano	Cumplimiento de los Procesos Intervenido en Reingeniería		100,00%	100,00%	100,00%	100%
									Se inició medición a partir del 2T del año 2021