

FORMULARIO DE INFORME DE RENDICION DE CUENTAS
INSTITUCIONES DE LA FUNCION EJECUTIVA
AGENCIA NACIONAL POSTAL - ANP

DATOS GENERALES

Nombre de la institución:	Agencia Nacional Postal-ANP
Pertenece:	Ministerio Coordinador de los Sectores Estratégicos
Adscrita:	Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información-MINTEL

DOMICILIO

Provincia:	Pichincha
Cantón:	Quito
Parroquia:	Iñaquito
Dirección:	Av. Amazonas N35-89 y Juan Pablo Sanz
Correo electrónico:	info@agenciapostal.gob.ec
Página web:	www.agenciapostal.gob.ec
Teléfonos:	02-3995800
N.- RUC:	1768143810001

REPRESENTANTE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN:

Nombre del representante legal de la institución:	Dra. María de los Ángeles Morales Neira	Anexo 1
Cargo del representante legal de la institución:	Directora Ejecutiva	
Fecha de designación:	28 de Febrero de 2011	

DATOS DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

Período del cual rinde cuentas:	Enero-Diciembre 2013
Fecha en que se realizó la Rendición de Cuentas ante la ciudadanía:	N/A
Lugar en donde se realizó la Rendición de Cuentas ante la ciudadanía:	N/A

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES ADMINISTRATIVAS TERRITORIALES QUE INTEGRA:

COBERTURA	N.- DE UNIDADES	Anexo 2
Nacional	1	
Zonal	2	
Provincial	N/A	
Distrital	N/A	
Circuito	N/A	

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN QUE INTEGRA:

COBERTURA	N.- DE UNIDADES	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES	anexo 3
Nacional	1	1817 usuarios	777 usuarios femeninos 1040 usuarios masculinos	No se dispone de esta información debido a que al momento de realizar la atención al usuario no se pregunta la nacionalidad. Se prevé obtener esta información para el año 2014 con las debidas excepciones de que existan usuarios que no deseen dar esta información.	
Zonal	2	754 usuarios	342 usuarios femeninos 412 usuarios masculinos	No se dispone de esta información debido a que al momento de realizar la atención al usuario no se pregunta la nacionalidad. Se prevé obtener esta información para el año 2014 con las debidas excepciones de que existan usuarios que no deseen dar esta información.	
Provincial	N/A				
Distrital:	N/A				
Circuitos	N/A				

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES ESPECIFICAS

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA INSTITUCIÓN:

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA INSTITUCION	PRINCIPALES PROGRAMAS, PROYECTOS O ACCIONES REALIZADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA INSTITUCIÓN	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA INSTITUCIÓN Y RESULTADO ALCANZADO.		OBSERVACIONES
		INDICADOR.	RESULTADO	

**FORMULARIO DE INFORME DE RENDICION DE CUENTAS
INSTITUCIONES DE LA FUNCION EJECUTIVA
AGENCIA NACIONAL POSTAL - ANP**

OEI 1 Incrementar la prestación del Servicio Postal Universal	Elaboración herramientas de medición del Servicio Postal Universal	Porcentaje de herramientas de medición aplicadas al Plan de Cobertura del Servicio Postal Universal	100,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Elaboración de Informes de avance de Servicio Postal Universal	Porcentaje de avance al seguimiento del Plan de Cobertura del Servicio Postal Universal	100,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT, informes de avance del SPU
OEI 2 Incrementar la Normalización y regulación del mercado postal	Informes estadísticos del Sector Postal	Reportes estadísticos elaborados	100,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Informe de avance de Norma de Calidad	Porcentaje de avance de la Norma de Calidad de los Servicios Postales	100,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Atención a los usuarios del sector postal.	Porcentaje de reclamos atendidos.	100,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
		Porcentaje de satisfacción al cliente.	106,74%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Aplicación de las normas expedidas para la formalización de los operadores postales.	Porcentaje de puntos de atención de operadores certificados frente a los registrados	62,84%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
OEI 3 Incrementar los niveles de Modernización del mercado del servicio postal ecuatoriano	Informes de los niveles de calidad de los operadores postales	Porcentaje de incremento de los niveles de calidad de los operadores postales	100,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT, Informes de niveles de calidad de los operadores postales
	Realización de Instrumentos de la Agenda Regulatoria	Porcentaje de cumplimiento de la Agenda Regulatoria	100,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Ejecución del Plan Anual de Control del Sector Postal, mediante la realización de controles determinados en la normativa para el sector.	Número de inspecciones de control realizadas en operativos conjuntos con el Ministerio del Interior.	117,62%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
		Número de inspecciones extraordinarias para dar tratamiento final a los envíos u objetos postales no distribuibles y rezagados.	52,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
		Número de inspecciones ordinarias in situ	117,37%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
		Porcentaje de operadores postales que cumplen con los requisitos básicos establecidos	102,22%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
		Porcentaje de cumplimiento del plan de inspecciones frente al aprobado	100,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Mejorar la evaluación del desempeño del personal.	Calificación Ponderada de evaluación del desempeño	99,47%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	- Efectuar la contratación y/o declarar ganador de Concurso de Méritos y Oposición a una persona discapacitada o que tenga familiares a su cargo con discapacidad. - Elaboración de las bases de los Concursos de Méritos y Oposición (Convocatoria).	Porcentaje de cumplimiento en la inclusión de personas con capacidades especiales	92,50%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT

anexo 4

FORMULARIO DE INFORME DE RENDICION DE CUENTAS
INSTITUCIONES DE LA FUNCION EJECUTIVA
AGENCIA NACIONAL POSTAL - ANP

OEI 4 Incrementar el desarrollo del Talento Humano	Disminuir la rotación de mandos medios dentro de la institución.	Índice de rotación de mandos medios	316,92%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Elaboración y ejecución del Plan de capacitación.	Porcentaje de Funcionarios Capacitados respecto de la Dotación Efectiva	106,67%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
OEI 5 Incrementar la eficiencia operacional	Elaborar y revisar los proyectos y/o reformas de leyes decretos, acuerdos, convenios, contratos, reglamentos y más instrumentos legales y jurídicos que deben ser procesados o aprobados en Agencia Nacional Postal, e informar sobre los mismos.	Tiempo promedio en días de revisión de proyectos de normativa postal requerida por las áreas de la Agencia Nacional Postal	36,20%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Procesar instrumentos y/o documentos legales a tiempo	Porcentaje de instrumentos y/o documentos legales a tiempo	104,71%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Implementación de herramientas de seguimiento y evaluación de instrumentos internacionales	Porcentaje de cumplimiento de las actividades de la Hoja de Ruta de los Convenios internacionales	100,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Documentos elaborados con el contenido de los instrumentos internacionales para aprobación de país contraparte, MINTEL y Cancillería acordes a las actividades de las hojas de ruta respaldo de los convenios internacionales	Porcentaje de cumplimiento de las actividades para los nuevos convenios internacionales firmados y registrados en Cancillería	100,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Contabilizar los seguidores que visiten la WEB y el Facebook institucional	Número de visitas en medios digitales institucionales	858,21%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Contabilizar los seguidores que se aumente al Tweet de la Agencia Nacional Postal	Número de seguidores en twitter	128,07%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	- Participación en eventos públicos de la ANP - Realización de campañas mediáticas por la ANP - entrevistas realizadas de la ANP en medios para las autoridades - Elaboración de informes de monitoreo de medios con temas de la ANP	Número de acciones que visibilizan a la Agencia Nacional Postal	400,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Informes de LOTAIP publicados en la WEB de la Agencia Nacional Postal	Porcentaje de Cumplimiento de LOTAIP	102,88%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	- Participación en eventos de la UPU como miembro del Consejo de Administración. - Participación en eventos de la UPAEP - Consejo Consultivo y Congreso de la Habana. - Recopilación de información para las participaciones internacionales. - Elaboración de documentos para las participaciones y candidaturas internacionales	Número de eventos internacionales con presencia de la ANP	133,33%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT

**FORMULARIO DE INFORME DE RENDICION DE CUENTAS
INSTITUCIONES DE LA FUNCION EJECUTIVA
AGENCIA NACIONAL POSTAL - ANP**

	- Elaborar informes de mantenimiento de los servidores y servicios de telecomunicaciones de la Agencia Nacional Postal - Elaborar informes de soporte y asistencia técnica de equipos tecnológicos asignados a usuarios de la Agencia Nacional Postal - Elaborar informes de incidentes presentados en los servicios tecnológicos.	Porcentaje de disponibilidad de servicios tecnológicos	103,63%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	- Consolidación y elaboración de Informe de avance de cumplimiento del POA de la ANP. - Recepción de matriz de seguimiento de las actividades del POA 2013 a las áreas.	Porcentaje de cumplimiento de Plan Operativo Anual de la ANP	167,44%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Elaboración de informe de avance de procesos comatosos en la ANP.	Porcentaje de Procesos Comatosos	0,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Solicitar informe de avance de proyectos en riesgo de la ANP	Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo	50,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
OEI 6 Incrementar el uso eficiente del presupuesto	Normalización de Procesos de la Dirección Administrativa Financiera	Porcentaje de procesos normados	100,00%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Informe del gasto corriente promedio por funcionario	Promedio de gasto corriente por funcionario	102,42%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT
	Informe de la Ejecución Presupuestaria en Inversión.	Porcentaje de la Ejecución Presupuestaria en Inversión	91,47%	Medio de Verificación: Reporte de cumplimiento del Plan Anual Terminado 2013-PAT

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES, ATRIBUCIONES, COMPETENCIAS LEGALES

FUNCIONES, ATRIBUCIONES, COMPETENCIAS	PRINCIPALES PROGRAMAS, PROYECTOS O ACCIONES REALIZADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS.	RESULTADOS ALCANZADOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS.	OBSERVACIONES
a) Determinar de conformidad con la Ley de Modernización de Estado, los derechos que deban cancelar los operadores postales.	Se ha elaborado una propuesta de Ley de Servicios Postales	Se han planteado derechos de cobro a los operadores postales, la cual está a la espera de la revisión por parte del MINTEL.	Actualmente la Entidad no cuenta con una Ley de Servicios Postales pero existe ya un proyecto mismo que se remitió al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) mediante oficio ANP-DE-2013-0641-OF de 09 de diciembre de 2013, que tiene como énfasis la protección del Servicio Postal Universal. (Se adjunta Oficio en referencia)
b) Fijar tarifas máximas y mínimas para la prestación del servicio postal, exceptuándose las de Servicio Postal Universal.	Se han planteados mecanismos para levantar la información de tarifas, lo cual se operativizará en el año 2014. Una vez que se analice esa información se determinará la viabilidad de fijar o no tarifas máximas y mínimas para la prestación del servicio postal.	Los resultados se alcanzarán a partir del levantamiento de la información.	Actualmente la Entidad no cuenta con una Ley de Servicios Postales pero existe ya un proyecto mismo que se remitió al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) mediante oficio ANP-DE-2013-0641-OF de 09 de diciembre de 2013, que tiene como énfasis la protección del Servicio Postal Universal. (Se adjunta Oficio en referencia).
c) Aprobar y evaluar anualmente el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y expedir las normas internas necesarias para su funcionamiento.	Elaboración de herramientas de medición del Servicio Postal Universal.	100%	-
	Elaboración de informes de avance de Servicio Postal Universal.	100%	Se han elaborado informes de avance de la elaboración del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal.
	Participación en eventos de la UPU como miembro del Consejo de Administración.		

**FORMULARIO DE INFORME DE RENDICION DE CUENTAS
INSTITUCIONES DE LA FUNCION EJECUTIVA
AGENCIA NACIONAL POSTAL - ANP**

d) Ejercer la representación postal oficial ecuatoriana, en congresos y más reuniones internacionales sobre la materia.	Participación en eventos de la UPAEP - Consejo Consultivo y Congreso de la Habana.	116,67%	N/A
	Elaboración de documentos para las participaciones y candidaturas internacionales.		
e) Vigilar que el operador a quien se delegue la prestación del servicio postal universal y todos los operadores del sector postal en general cumplan los convenios internacionales vigentes en el Ecuador.	Para el caso del Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal de Ecuador (PIDEP) y del convenio suscrito con la Unión Postal Universal (UPU), la Agencia Nacional Postal ha implementado la plataforma idónea para la elaboración del Plan del Servicio Postal Universal que tendrá que presentar el operador designado.	Se ha generado los siguientes productos: estudios, notas técnicas, norma técnica, base de datos y georeferenciación de la cobertura del Servicio Postal Universal	Actualmente CDE es la entidad encargada de la elaboración del Plan de Cobertura del Servicio Postal Universal, previo a la aprobación de la Agencia Nacional Postal.
f) Dictar resoluciones técnicas necesarias para el buen funcionamiento de los servicios que prestan los operadores postales.	Cumplimiento de la Agenda Regulatoria	100,00%	1. Reglamento de registro de operadores postales. 2. Interpretación de la Norma INEN-ISO 9001:2008 en servicios postales. 3. Reglamento para la exportación de mercancías con fines comerciales a través de la red postal pública denominado Servicio Exporta fácil. 4. Reglamento de Indemnizaciones. 5. Nota conceptual y metodología de cálculo No NCM-ANP-2013-001 "Índice de Cobertura del servicio Postal Universal (SPU)".
g) Supervisar y controlar el cumplimiento del servicio postal universal y realizar un seguimiento de la prestación del mismo, así como supervisar el cumplimiento de las normas respectivas por parte del operador correspondiente.	Elaboración de herramientas de medición del Servicio Postal Universal. Norma técnica para la prestación del servicio postal universal en el Ecuador	100%	Expedición de Norma Técnica del SPU en Diciembre de 2013
h) Velar por la eficiencia de los servicios postales, garantizando la protección de los derechos de los usuarios, así como la libre competencia en el sector postal.	Porcentaje de reclamos atendidos.	100,00%	-
	Informes de los niveles de calidad de los operadores postales.	100,00%	
	Porcentaje de satisfacción al cliente.	106,74%	

GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA	DETALLE PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS	DETALLE PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS
Describe las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas con enfoque intercultural	Todos los proyectos y acciones ejecutadas por la Agencia Nacional Postal son de carácter general y de aplicación nacional por lo tanto no tiene ninguna aplicación específica sobre los grupos de atención prioritaria.	N/A
Describe las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas con enfoque generacional		
Describe las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas con enfoque de discapacidades		
Describe las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas con enfoque de género		
Describe las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas con enfoque de movilidad humana		

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA	SI	NO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Se han implementado mecanismos de participación ciudadana para la formulación de planes y políticas		x	
Se coordina con las instancias de participación existentes en el territorio		x	

FORMULARIO DE INFORME DE RENDICION DE CUENTAS
INSTITUCIONES DE LA FUNCION EJECUTIVA
AGENCIA NACIONAL POSTAL - ANP

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	MECANISMOS IMPLEMENTADOS.	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Consejo Ciudadanos Sectoriales	N/A	N/A
Diálogos periódicos de deliberación	N/A	N/A
Consejo Consultivo	N/A	N/A
Audiencia pública	N/A	N/A
Otros	N/A	N/A

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD.

COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD	ESPACIO EN EL QUE SE ORIGINO EL COMPROMISO	RESULTADOS DE AVANCE/CUMPLIMIENTO	DETALLE MEDIOS DE VERIFICACIÓN
En el año 2013 no existió compromisos con la ciudadanía.	-	-	-

CONTROL SOCIAL

MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL QUE SE HAN GENERADO DESDE LA CIUDADANÍA HACIA LA INSTITUCIÓN	MECANISMOS IMPLEMENTADOS.	OBSERVACIONES
Veedurías Ciudadanas	En la Audiencia de Rendición de Cuentas del año anterior no existió compromisos	-
Observatorios		
Otros mecanismos de control social		

RENDICION DE CUENTAS

PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	DESCRIBA LA EJECUCIÓN DE ESTE MOMENTO	OBSERVACIONES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Elaboración del informe de rendición de cuentas de acuerdo a los contenidos establecidos en la RESOLUCIÓN N° CPCCS-007-259-2013	N/A	N/A	N/A
Presentación del informe de rendición de cuentas a la ciudadanía en eventos de retroalimentación de la rendición de cuentas en territorios y a nivel nacional, según el caso.	N/A	N/A	N/A
Entrega de informe de rendición de cuentas al consejo de participación ciudadana y control social, incluyendo las observaciones de la ciudadanía.	N/A	N/A	N/A
Describe los principales aporte ciudadanos recibidos: N/A			

MECANISMOS UTILIZADOS PARA DIFUSION DE LA INFORMACIÓN:

MECANISMOS ADOPTADOS PARA QUE LA CIUDADANÍA ACCEDA A LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y DE SU RENDICIÓN DE CUENTAS.	PERIODICIDAD	MARQUE CON UNA X	OBSERVACIONES
Medios de comunicación:	MENSUAL	X	Se realizan entrevista al vocero autorizado en TV, radio, prensa. Esto generó 184 mil dólares de free press.
Publicación en la página web institucional de la información institucional	MENSUAL	X	Cada vez que hay evento de la ANP o información nueva de la gestión se publica. La periodicidad es mensual frecuentemente.
Publicación en la página web institucional de la información de Rendición de Cuentas	ANUAL	X	El informe autorizado por el MICSE.

anexo 6

FORMULARIO DE INFORME DE RENDICION DE CUENTAS
INSTITUCIONES DE LA FUNCION EJECUTIVA
AGENCIA NACIONAL POSTAL - ANP

Redes sociales:	MENSUAL	X	Facebook: Agencia Nacional Postal https://www.facebook.com/AgenciaNacionalPostal?ref=br_tf; Twitter: @Agencia Postal https://twitter.com/AgenciaPostal; Canal Youtube: Agencia Postal http://www.youtube.com/user/AgenciaPostal; Ivoox: agenciapostalec http://www.ivoox.com/
Publicaciones:	ANUAL	X	Publicación Física
Mecanismos para que el ciudadano pueda solicitar información	PERMANENTE	X	Llamadas al 1800 POSTAL, Página Web,mail:serviciocliente@agenciapostal.gob.ec, Página Web Trámites ciudadanos
Mecanismos para que la institución responda a las peticiones ciudadanas de información:	PERMANENTE		Se contesta las llamadas al 1800 POSTAL, Se responden inquietudes que publica la ciudadanía en la página web, Se responden las preguntas del al correo :serviciocliente@agenciapostal.gob.ec y se realiza la revisión continua de la página web trámites ciudadanos
Otros	N/A	X	N/A

PLANIFICACION: ARTICULACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS.

ARTICULACION DE POLITICAS PUBLICAS	SI	NO	MEDIOS DE VERIFICACION
La institución tiene articulado el POA al PNBV	x		Reporte del Sistema Integrado de Planificación e Inversión Pública SIPeIP

CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION PROGRAMATICA:

Se refiere a la información de avance de la gestión en relación a lo planificado y de acuerdo a la Programación Operativa Anual:

META POA	RESULTADOS DE LA EJECUCION	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Porcentaje procesos normados (Meta 100%): Consiste en el levantamiento de los procesos que constan dentro del manual de Compras Públicas para la Agencia Nacional Postal.	Se presentó el manual de Compras Públicas de la Agencia Nacional Postal incluyendo todos los procesos	100,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Promedio gasto corriente por funcionario (Meta 2.402): Los 2402 corresponde al gasto por empleado del presupuesto de gasto corriente que se programó utilizar.	El cumplimiento de este indicador superó debido al incremento de costos durante el año.	102.42 %		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de la ejecución presupuestaria en la inversión (Meta 100%): Es el porcentaje de ejecución presupuestaria de los proyectos de inversión de la Agencia Nacional Postal la meta es 100% y se lo presenta trimestralmente	Se cumplió el 98,86% de este indicador, por cuanto el proyecto de inversión "Sistema Automático de Atención al Usuario Postal en el Ecuador " no cumplió con las actividades programadas en el cronograma debido a que los procesos de contratación pública se declararon desiertos.	91,47%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de instrumentos y/o documentos legales procesados a tiempo (Meta 95.5): Consiste en la medición del tiempo de tramitación de los documentos ingresados a la Dirección de Asesoría Jurídica, tales como: Informes jurídicos, criterios jurídicos, contratos, resoluciones, convenios, notas revérsales, entre otros.	El cumplimiento de este indicador refleja el cumplimiento óptimo en la entrega de Instrumentos y/o documentos legales.	100,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Tiempo promedio en días de revisión de proyectos de normativa postal requerida por las áreas de la Agencia Nacional Postal (Meta 5): Es el tiempo programado para revisar y emitir observaciones respecto a los proyectos de normativa postal solicitados por las diferentes Direcciones de la Agencia Nacional Postal.	El cumplimiento de este indicador consiste en la entrega de respuesta a los requerimientos solicitados, superando el tiempo programado.	36.20 %		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de cumplimiento de las actividades de las hojas de ruta de los convenios internacionales (Meta 100%): el nivel de avance que se registra con las actividades de mutuo acuerdo.	Se recibieron 17 comunicaciones en total, se intercambió información por temas de Código Postal, preguntas realizadas sobre la ley e instrumentos internacionales.	100,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de cumplimiento de las actividades para los nuevos convenios internacionales firmados y registrados en Cancillería: los nuevos convenios internacionales que se firman deben ser registrado en Cancillería, se reporta el avance de este registro.(Meta 100%)	Se firmó hoja de ruta con Perú y se solicitó registro a MINTEL, MICSE y Cancillería.	100,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT

FORMULARIO DE INFORME DE RENDICION DE CUENTAS
INSTITUCIONES DE LA FUNCION EJECUTIVA
AGENCIA NACIONAL POSTAL - ANP

Número de visitas en medios digitales institucionales: cuántas personas mes a mes nos visitan en WEB, en Facebook y otros canales digitales. (Meta 13811):	Se presenta la sumatoria de personas que visitan la WEB, y el facebook.	858.21 %		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Número de seguidores en twitter (Meta 8956): cuántas personas por mes se suman como seguidores al twitter de la ANP.	Se sumaron 2514 más seguidores que los planeados.	128.07 %		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Número de acciones que visibilizan a la Agencia Nacional Postal (Meta 15): eventos públicos en los que participa la Agencia Nacional Postal	Se participó en 45 eventos más que los planificados.	400.00 %		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de cumplimiento de la LOTAIP (Meta 11): para cumplir con los procesos de Transparencia de la Información dispuestos en la Constitución	Se entregaron 12 monitoreos mediáticos, año completo.	100,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Número de eventos internacionales con presencia de la ANP (Meta 3): Eventos internacionales del sector postal del Sistema Naciones Unidas en los que los países miembros deben participar y cuando se es miembro activo electo es una responsabilidad impostergable	Se asistió a dos Consejos Administrativos, a un Consejo Consultivo y a un Congreso.	133.33 %		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de reclamos atendidos.(Meta 100): Consiste en la medición de la atención de reclamos ingresados por los usuarios del sector postal. La meta es de 100% ya que es un servicio que presta la Institución, ésta debe ser cumplida en su totalidad.	Se reciben 72 reclamos durante el año 2013, los mismos que fueron resueltos por la Agencia Nacional Postal.	100%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de satisfacción al cliente.(Meta 89): Consiste en la medición de la satisfacción del usuario, mediante encuestas realizadas a los usuarios que han presentado reclamos y/o consultas con la institución. La meta es del 89%, misma que evidencia la calidad del servicio que presta la Institución.	Resultado de las encuestas realizadas a usuarios externos, a una muestra de 238 usuarios, se obtiene un porcentaje de satisfacción del cliente externo de 95%.	95,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Número de inspecciones de control realizadas en operativos conjuntos con el Ministerio del Interior (Meta 800): Consiste en medir el número de inspecciones de control realizadas a los operadores postales de conformidad a la Ley de Defensa al Consumidor. La meta es de 800, en virtud de la disponibilidad de los Intendentes para efectuar el proceso en campo.	Se realizan 941 visitas a operadores postales en operativos conjuntos con el Ministerio del Interior.	117.62 %		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Número de inspecciones extraordinarias para dar tratamiento final a los envíos u objetos postales no distribuibles y rezagados (Meta 25): Consiste medir el número de tratamientos finales a los envíos postales rezagados reportados por los operadores postales. La meta es de 25 procesos tomando en cuenta la línea base del año 2012.	Durante el año 2013 se ha recibido 13 notificaciones para efectuar el tratamiento de los envíos postales no distribuibles y rezagados, los mismos que fueron efectuados por inspectores de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, sin embargo se cuenta con 63 oficios recibidos durante el año 2013, en los cuales se informa que no poseen este tipo de envíos para efectuar el proceso antes mencionado.	52.00 %		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Número de inspecciones ordinarias in situ (Meta 1900): Consiste el medir el número de inspecciones ordinarias realizadas en campo para la verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos de los operadores postales. La meta es de 1.900 tomando en cuenta la línea base de puntos de atención del año 2012.	Se efectúan 1900 inspecciones ordinarias a nivel nacional de operadores catastrados y 330 inspecciones a operadores informales.	117.37 %		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de operadores postales que cumplen con los requisitos básicos establecidos (Meta 90): Consiste en medir el cumplimiento de los requisitos técnicos de los operadores postales. La meta es de 90% tomando como línea base el resultado del año 2012.	Se obtiene un cumplimiento de los requisitos técnicos del 92% de los puntos de atención de operadores postales inspeccionados.	92,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de cumplimiento del plan de inspecciones frente al aprobado (Meta 100): Consiste en el cumplimiento de las inspecciones realizadas en campo versus aquellas programadas en plan de inspecciones. La meta es del 100% ya que se debe verificar en campo a todos los puntos de atención programados.	Se obtiene un cumplimiento del 100% de las inspecciones programadas ordinarias a operadores catastrados.	100,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de puntos de atención de operadores certificados frente a los registrados (Meta 50): Consiste en la medición del número de certificados emitidos de acuerdo al catastro de operadores postales de la institución. La meta es del 50% en virtud del cumplimiento de los operadores postales a la normativa aplicable.	El cumplimiento de este indicador depende de la aplicación por parte de los operadores postales del "Reglamento de Registro de Operadores Postales", publicado en el Registro Oficial No. 721 de 11 de junio de 2012, sin embargo no se obtiene la totalidad de la meta debido a que no se recibe las renovaciones por parte métodos los operadores postales.	31,42%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT

FORMULARIO DE INFORME DE RENDICION DE CUENTAS
INSTITUCIONES DE LA FUNCION EJECUTIVA
AGENCIA NACIONAL POSTAL - ANP

Porcentaje de herramientas de medición aplicadas al Plan de Cobertura del Servicio Postal Universal (Meta 100%): La meta corresponde al cumplimiento de elaboración de las herramientas de medición del Servicio Postal Universal, se programaron dos herramientas que permitieron cumplir con el objetivo.	Se presentaron dos (2) herramientas de medición del Servicio Postal Universal., debidamente aprobados: una es la matriz de seguimiento y la otra el cronograma de implementación del Servicio Postal Universal.	100,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de avance al seguimiento de la elaboración del Plan de Cobertura del Servicio Postal Universal (Meta 100%): La meta es 100% se programaron realizar 4 informes de seguimiento a la elaboración del Plan de Cobertura del Servicio Postal Universal.	Se presentaron cuatro (4) informes de avance del Servicio Postal Universal., debidamente aprobados.	100,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Reportes estadísticos elaborados (Meta 100%): Es el cumplimiento de 14 informes estadísticos durante el año 2013.	Se presentaron los catorce (14) informes estadísticos del sector postal: 11 informes mensuales, 2 informes trimestrales y 1 informe semestral.	100,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de avance de la Norma de Calidad de los Servicios Postales (Meta 100%): Es el cumplimiento de la elaboración de 4 informes de avance de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Postales que se realizará con la cooperación del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) .	Se presentaron cuatro (4) informes de avance de la Norma de Calidad.	100,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de incremento de los niveles de calidad de los operadores postales (Meta 69%): Es el cumplimiento del avance de los niveles de calidad del servicio prestado por los operadores postales. La meta es 69%, programada tomando en cuenta la línea base del 2012 y considerando las inspecciones realizada a nivel provincial. Se programó realizar 21 informes de calidad.	Se presentaron veintiún (21) informes de calidad aplicada a los operadores postales, esto en razón de que en algunos meses se realizaron inspecciones de calidad a más de una provincia. Sin embargo, la meta establecida del 69% se cumplió.	69,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de cumplimiento de la Agenda regulatoria (Meta 100%): Es el cumplimiento de la normativa expedida para regular al sector postal, la meta es 100%, se programaron elaborar 5 instrumentos regulatorios, que representan a 4 reglamentos expedidos: Reglamento de Uso y aplicación de Código Postal, Reglamento de Indemnizaciones, Reglamento para el tratamiento de reclamos y quejas y Reglamento "Exporta fácil"; y la Norma Técnica de, Código Postal Ecuatoriano.	Se presentaron cinco (5) instrumentos regulatorios, debidamente aprobados.	100,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo Anual de la ANP (Meta 100%): Consiste en medir el cumplimiento de las actividades del Plan Operativo Anual de la Agencia Nacional Postal, las cuales deben cumplirse completamente al finalizar el año.	Este indicador superó la meta principalmente debido al lanzamiento del Sistema de Código Postal en el Ecuador y al incremento de inspecciones postales al final del año 2013.	167,43%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de Procesos Comatosos (Meta 12,9%): Se espero llegar al final del año 2013 al 12,9% de procesos comatosos en la Institución.	Se superó la meta debido a que se realizó el mejoramiento de todos los procesos que constaban como comatosos en la institución.	0,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo (Meta 100%): La meta es el 100% debido a que la Agencia Nacional Postal manejaba un solo proyecto de inversión a inicio de año.	Se cumplió el 50% de este indicador, por cuanto el proyecto de inversión "Sistema Automático de Atención al Usuario Postal en el Ecuador " no cumplió con las actividades programadas en el cronograma debido a que los procesos de contratación pública se declararon desiertos.	50,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Calificación Ponderada de la Evaluación del Desempeño (Meta 89,5) se considero que sería el puntaje promedio de la evaluación de los servidores.	La calificación promedio obtenida es debido a que existió personal nuevo.	89,03%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Índice de Rotación de Mandos Medios (Meta 5,26) considerándose que saldría únicamente un funcionario.	La salida de dos directivos y el ingreso de uno, es el resultado de ese valor.	16,67%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de funcionarios capacitados respecto a la dotación efectiva (Meta 75%) Consiste en el porcentaje de funcionarios capacitados.	La capacitación en actualización de los funcionarios en áreas importantes, permitió superar lo esperado.	80,00%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Inclusión de personas con capacidades especiales (Meta 4.8%)	Esta variación se debe a desvinculaciones de personal.	4,44%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
Porcentaje de disponibilidad de servicios tecnológicos (Meta, 95%) : Consiste en asegurar que los servicios Tecnologías e Información (TI) estén disponibles y funcionen correctamente siempre que los usuarios internos o externos deseen hacer uso de ellos.	El cumplimiento de este indicador supero la meta debido a que la ejecución del mantenimiento preventivo sobre los sistemas y aplicaciones internas de la Agencia Nacional Postal garantizan un alto índice de disponibilidad de los servicios de tecnología e información, logrando superar la meta prevista.	98,45%		Reporte Gobierno por Resultados-GPR y Plan Anual Terminado 2013-PAT
TOTAL				

**FORMULARIO DE INFORME DE RENDICION DE CUENTAS
INSTITUCIONES DE LA FUNCION EJECUTIVA
AGENCIA NACIONAL POSTAL - ANP**

CUMPLIMIENTO DE EJECUCION PRESUPUESTARIA:

META POA	PRESUPUESTO CODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO	MEDIOS DE VERIFICACION
Informe de la Ejecución Presupuestaria en Inversión	\$ 720.644,10	\$ 659.149,81	91,47%	Reporte ESIGEF
TOTAL				

TOTAL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	GASTO CORRIENTE PLANIFICADO	GASTO CORRIENTE EJECUTADO	GASTO DE INVERSIÓN PLANIFICADO	GASTO DE INVERSIÓN EJECUTADO
\$ 2.904.804,08	\$ 2.184.159,98	\$ 1.833.688,88	\$ 720.644,10	\$ 659.149,81

PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL				MEDIO DE VERIFICACIÓN
	Adjudicados		Finalizados		
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
Ínfima Cuantía	136	\$ 94.368,81	136	\$ 94.368,81	SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
Publicación	148	\$ 507.317,08	148	\$ 507.317,08	
Licitación	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	
Subasta Inversa Electrónica	5	\$ 123.916,09	0	\$ 123.916,09	
Procesos de Declaratoria de Emergencia	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	
Concurso Público	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	
Contratación Directa	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	
Menor Cuantía	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	
Lista corta	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	
Producción Nacional	1	\$ 25.300,00	1	\$ 25.300,00	
Terminación Unilateral	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	
Consultoría	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	
Régimen Especial	4	\$ 247.832,18	4	\$ 247.832,18	
Catálogo Electrónico	1	\$ 15.900,00	1	\$ 15.900,00	
Cotización	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	
Ferias Inclusivas	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	
Otras	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	
\$ 1.014.634,16					

INFORMACIÓN REFERENTE A LA ENAJENACIÓN DE BIENES.

ENAJENACIÓN DE BIENES	VALOR TOTAL	MEDIO DE VERIFICACION QUE ADJUNTA
N/A	N/A	N/A

INFORMACIÓN REFERENTE A EXPROPIACIONES/DONACIONES:

EXPROPIACIONES/DONACIONES	VALOR TOTAL	MEDIO DE VERIFICACION
3446 objetos donados	N/A= La Agencia Nacional Postal no valora los objetos entregados en calidad de donación. Se contabilizan por el número de objetos entregados. La reglamentación no establece la valoración de los objetos que se entregan en calidad de donación.	Actas entrega - recepción a FUNDACIÓN KAIRÓS de 05 de febrero de 2013
113 objetos donados		Acta entrega - recepción al CENTRO DE REHABILITACIÓN SOCIAL "BELLAVISTA" de 04 marzo de 2013
15 objetos donados		Acta entrega - recepción al CENTRO DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD DE PERSONAS ADULTAS FEMENINO DE CUENCA de 08 marzo de 2013
97 objetos donados		Acta entrega - recepción al MINISTERIO DE JUSTICIA de 14 de marzo de 2013
139 objetos donados		Acta entrega - recepción al CENTRO DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD DE PERSONAS ADULTAS RIOBAMBA de 21 de marzo de 2013

**FORMULARIO DE INFORME DE RENDICION DE CUENTAS
INSTITUCIONES DE LA FUNCION EJECUTIVA
AGENCIA NACIONAL POSTAL - ANP**

768 objetos donados		Actas entrega - recepción al CENTRO DE PRIVACION DE LIBERTAD DE PERSONAS ADULTAS EN CONFLICTO CON LA LEY de 24 de abril de 2013
5 objetos donados		Acta entrega - recepción al CENTRO DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD DE PERSONAS ADULTAS RIOBAMBA de 24 de abril de 2013
3622 objetos donados		Actas entrega - recepción a la FUNDACIÓN KAIRÓS de 17 de diciembre de 2013

INCORPORACION DE RECOMENDACIONES Y DICTAMENES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL Y LA PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO:

ENTIDAD QUE RECOMIENDA	RECOMENDACIONES Y/O DICTAMENES EMANADOS	INFORME EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTAMENES	OBSERVACIONES	MEDIOS DE VERIFICACION
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A