

Entregando lo mejor de
los colombianos



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2013

Bogotá D.C.
Martes, 22 de abril del 2013

Equipo Directivo 4-72



Adriana María Barragán López

Presidente

Ricardo López Arévalo

Secretario General

Jairo Cardona Marín

Vicepresidente Soporte Corporativo

Helberth Feriz Joya

Vicepresidente Comercial

Gerardo Muñoz Chegwin

Vicepresidente Servicio al Cliente

Javier Bonilla Mercado

Vicepresidente de Operaciones

Diego Fernando Huertas Ortiz

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Johny Gender Navas

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Jorge Barrera Castro

Jefe Oficina Asesora de Marketing Estratégico y Nuevos Negocios

Alvaro Enrique Merchán Ramírez

Jefe Oficina Asesora de Control Disciplinario

Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013



Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013



Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013



INFORME PLAN ESTRATEGICO 2013

PRINCIPALES RESULTADOS



Misión (2013)

Ser un proveedor de servicios, líder en la gestión integral del documento en el sector gobierno, con una clara estrategia de diversificación y creación de valor.



Agenda de Cambio Estratégico a 2013

Agenda de cambio Estratégico 4-72

2012

2013

- ▶ Ingresos: 165 MM
- ▶ EBITDA: 10,5% (CAGR -17%) 

Financiero

- ▶ Ingresos: 35% \$ 223 MM 
- ▶ EBITDA min.: 10% Rentab. Min. 8%

- ▶ Negocio concentrado documentos (aprox. 80%)
- ▶ Mayor sector de clientes es Gobierno; sin embargo sólo 16% de participación de mercado
- ▶ Muy baja presencia en Paquetería

Mercado

- ▶ Líder en gestión integral del documento en sector gobierno (\$ 30 MM)
- ▶ Un reconocido proveedor de Servicios
- ▶ Una entidad diversificada en otros sectores

-  **Costos** (USD3,16/pieza)
-  **Eficiencia** (8.000 piezas/empleado)

Operacional

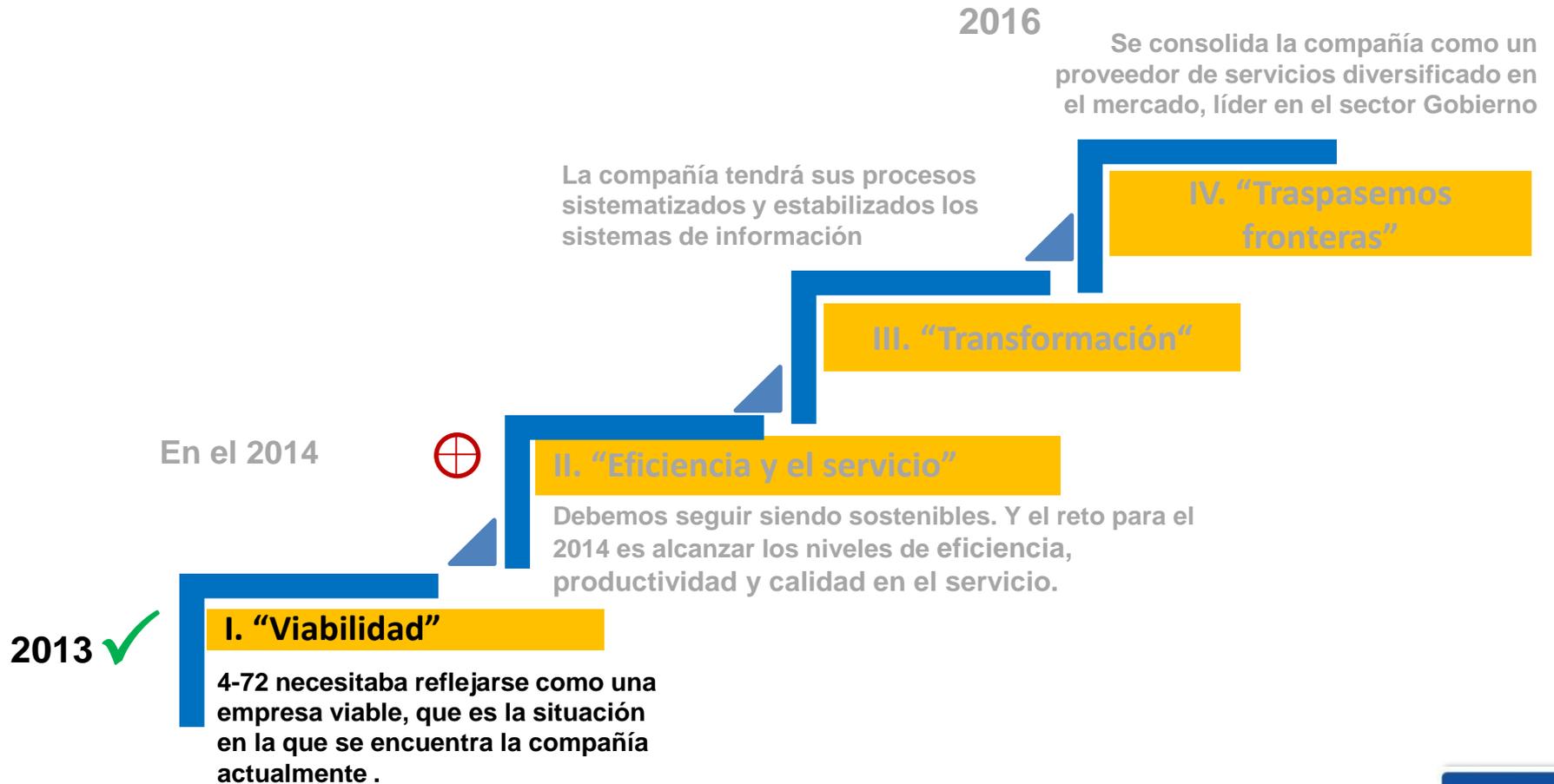
-  **Eficiencia** (20.000 piezas/empleado)
-  **Volumen** 70 millones de envíos

- ▶ Trabajo individual/ re procesos /Islas de trabajo
- ▶ Organización Funcional

Organizacional

- ▶ Equipos de trabajo / alto rendimiento
- ▶ Organización orientada a proyectos / unidades de negocio

Los resultados positivos del 2013 son el primer gran paso en la ruta de cambio estratégico de 4-72.



Agenda de cambio Estratégico 4-72

	2012	2013				2016
		Ppto	Meta	Real		
Financiero						
▶ Ingresos:	\$ 184 MM	\$ 196 MM	\$ 223 MM	\$240 MM	↑	\$ 576 MM
▶ EBITDA:	10,5% (CAGR -17%)		10%	17,4%	↑	16%
▶ Utilidad Neta	\$ 4,6 MM	\$7.441 MM	\$ 16 MM	\$ 23 MM	↑	\$ 57 MM
Mercado						
▶ Composición Portafolio:	80% Docs 20% Otros		74% Docs	71% Docs	↑	35% Docs 65% Otros
▶ % Part. Gobierno:	16%		21%	20%	→	40%
▶ Satisfacción Cliente:	-		4 / 5	3,2 / 5	●	4,5 / 5
▶ Posicionamiento Marca	14 pts		-	16 pts.	↑	20 pts
Operacional						
▶ No Piezas/empleado:	9 mil piezas		20 mil	31 mil	↑	57 mil piezas
▶ Volumen Envíos:	34 Millones		70 M	92 M	↑	175 Millones
▶ % Cumpl. Tiempo Entrega	< = 70%		90%	72,31%	●	100%
Organizacional						
• Procesos y Proyectos:	Trabajo individual/ re procesos Islas de Trabajo		Certificaciones ISO 9000 y NTC GP 1000 Incorporación de Metodología de Proyectos PMI			Organización orientada a proyectos / unidades de negocio

Los resultados de los objetivos estratégicos planteados



En busca de la mejora de nuestros procesos, realizamos el proceso de certificación de calidad ISO 9001 y NTCGP 1000.

2013

Organizacionales

► Procesos y proyectos

Certificaciones ISO 9000
y NTC GP 1000



Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013



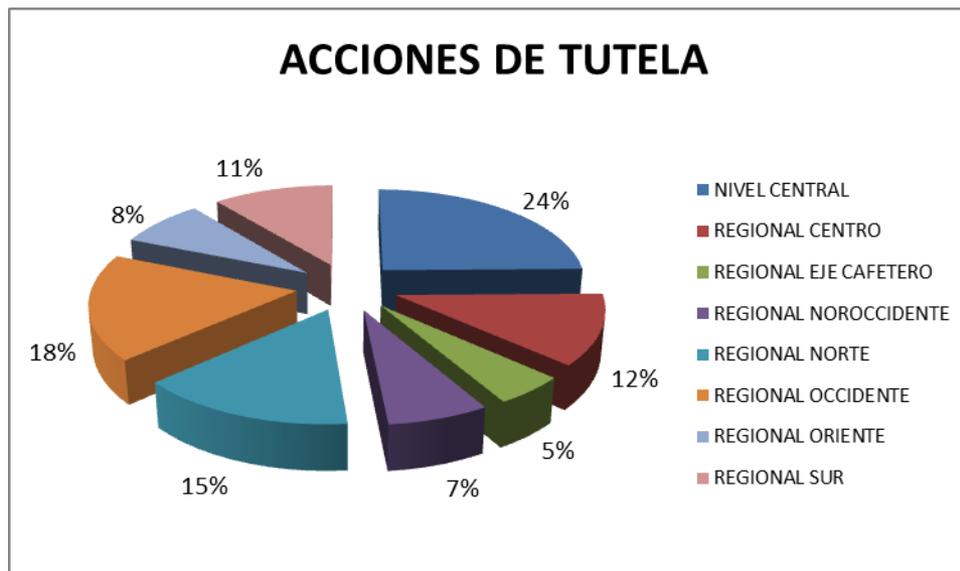
INFORME JURÍDICO 2013

PRINCIPALES RESULTADOS



Defensa Judicial

Acciones de Tutela: En el acompañamiento de atención de Acciones de Tutela interpuestas en contra de la entidad o en donde ha sido vinculada, en cada una de las Regionales durante la vigencia de 2013 fueron atendidas **Ciento uno (101) tutelas** en donde dentro de su trámite no fue interpuesta ninguna sanción por desacato para Servicios Postales Nacionales S.A., garantizando efectivamente la defensa de los intereses legales de la Empresa frente a los reclamos de orden constitucional.



Conciliaciones: Durante la vigencia de enero a diciembre de 2013 se atendieron Conciliaciones Judiciales y Extrajudiciales en representación de la Empresa.

REGIONAL	2013
CENTRO	2
NOROCCIDENTE	2
NORTE	3
ORIENTE	2
OCCIDENTE	0
EJE CAFETERO	4
SUR	1
TOTAL	13

Convocada - Servicios Postales Nacionales S.A.

REGIONAL	2013
CENTRO	2
NOROCCIDENTE	1
NORTE	0
ORIENTE	1
OCCIDENTE	1
EJE CAFETERO	1
SUR	1
TOTAL	7

Convocante - Servicios Postales Nacionales S.A.

Procesos Judiciales: durante la vigencia enero a diciembre 2013 se atendieron noventa (90) Procesos Judiciales detallados así:

Contratación Directa	se suscribieron 293 contratos por un valor de \$82.507.383.736 aproximadamente
Convocatoria Pública	se suscribieron 13 contratos por un valor de \$68.975.171.344 Pesos M/cte.

Contratación

El comportamiento de la contratación correspondiente a la vigencia 2013 a corte 5 de diciembre de 2013 se detalla a continuación. A **nivel central se suscribieron 306 contratos.**

Contratación Directa	se suscribieron 293 contratos por un valor de \$82.507.383.736 aproximadamente
Convocatoria Pública	se suscribieron 13 contratos por un valor de \$68.975.171.344 Pesos M/cte.

Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013

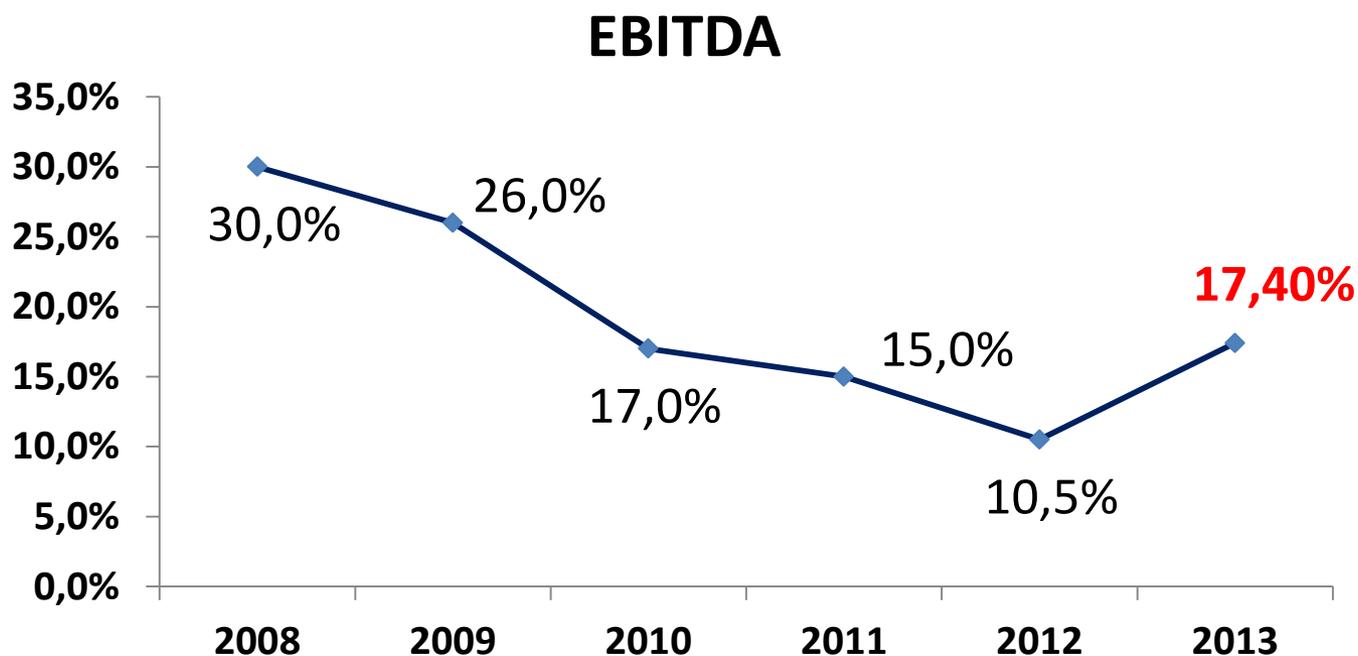


INFORME FINANCIERO 2013

PRINCIPALES RESULTADOS

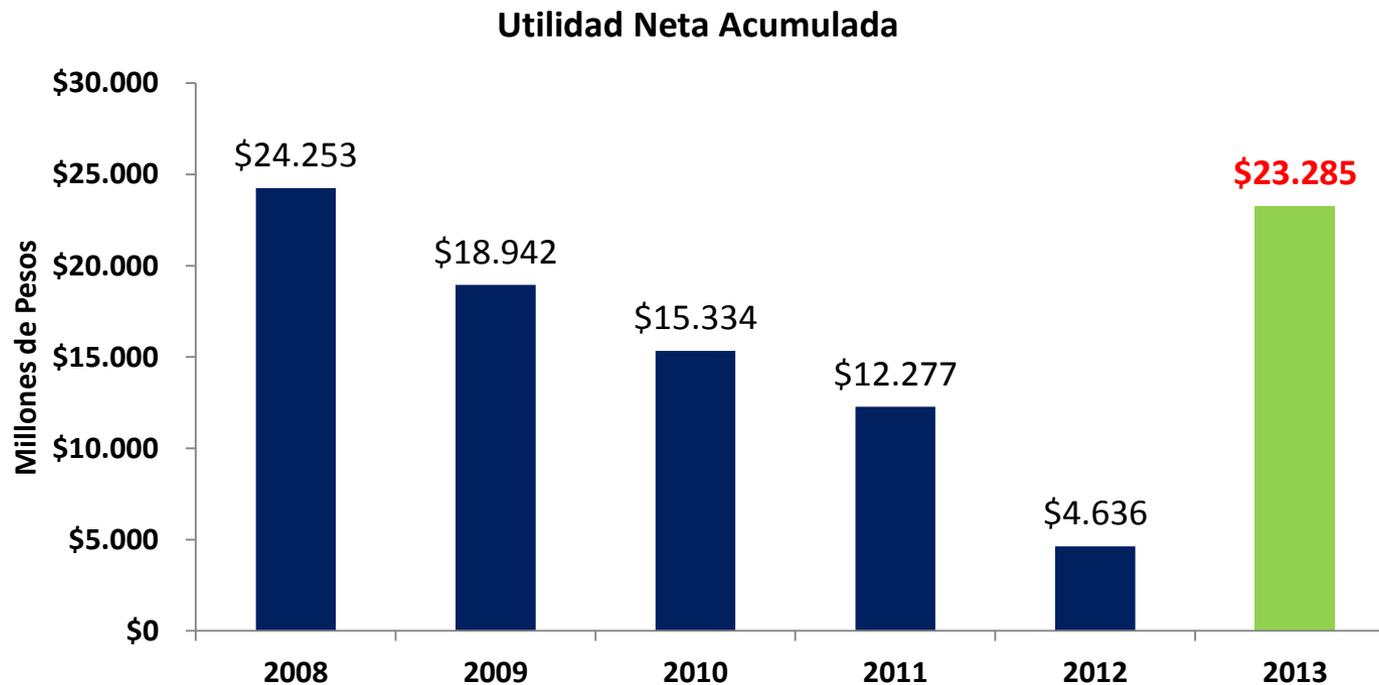


Se incrementó el margen Ebitda en 7 puntos porcentuales con respecto a la vigencia anterior, logrando invertir la tendencia decreciente presentada en los últimos 5 años.



En el 2013 se logró revertir la tendencia negativa de los últimos 5 años, demostrando que 4-72 es una compañía viable y con potencial.

El comportamiento de las utilidades fue casi un 400% superior al cierre anterior obteniendo utilidades por encima de los \$ 23.700 millones de pesos.



INFORME GESTIÓN HUMANA 2013

PRINCIPALES RESULTADOS



Actividades de Bienestar

Celebración día del niño

Teniendo en cuenta que para 4-72 las familias de nuestros colaboradores hacen parte importante del bienestar de la empresa se implementó la celebración para los hijos de los colaboradores.

Dicha actividad se realizó el día 26 de Octubre contando con la participación del show de Memo Orozco y asistieron más de *200 niños* disfrazados con la compañía de sus padres quienes disfrutaron de un almuerzo y un obsequio que se entrego a cada uno.

Celebración día de la mujer: El 8 de Marzo se celebró el día de la mujer en la Dirección General con la obra de teatro “La felicidad no se compra pero se puede alquilar”, *se impactó un total de 850 colaboradoras.*

Celebración Día de la Madre

La celebración del día de la madre se realizó el día 17 de Mayo de 2013 con la participación de 300 madres las cuales fueron invitadas a un almuerzo en el auditorio de la Dirección general.

Día del cartero

La presidenta reconoció el valioso trabajo y dedicación de todos los carteros que trabajan en 4-72. Este homenaje se celebró el día 1 de Noviembre a nivel nacional con la entrega de una placa conmemorativa, un almuerzo y actividades recreativas. *Se impacto un total de 500 carteros.*



Actividades de Capacitación

Se capacitaron 6.784 colaboradores a nivel nacional en 108 temas que permitieron el cumplimiento del plan de capacitación. Algunos de los temas fueron:

- Desarrollo de habilidades técnicas: actualización tributaria legal y contratación laboral y estatal
- Mejoramiento continuo 5s
- Patrocinio académico para especializaciones y maestrías del personal en programas que tengan que ver con la labor que desempeñan. Se les realizó patrocinio del 50% 60% y 80% de la matrícula.
- Taller directivos enfocado a trabajo en equipo, liderazgo, orientación al logro y servicio al cliente
- Gestión de la cadena de suministro



Actividades de Salud Ocupacional

“**SemanaS.O.**” (Semana de la Salud Ocupacional) en donde participaron activamente todos los colaboradores en actividades como:

- Formación en Planificación familiar
- Hábitos de vida saludable y Nutrición
- Seguridad vial
- Enfermedades cardiovasculares
- Tamizajes visual, dental y auditivo
- Show de humor
- Aeróbicos y pausas activas
- Prevención ETS
- Entre otras.



Medición Del Clima Organizacional

En el mes de Julio de 2013 se inicia la medición de clima organizacional a nivel nacional en la cual se tuvo una muestra de 953 colaboradores de los cuales participaron 830 personas para un porcentaje de 87% de participación.



Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013



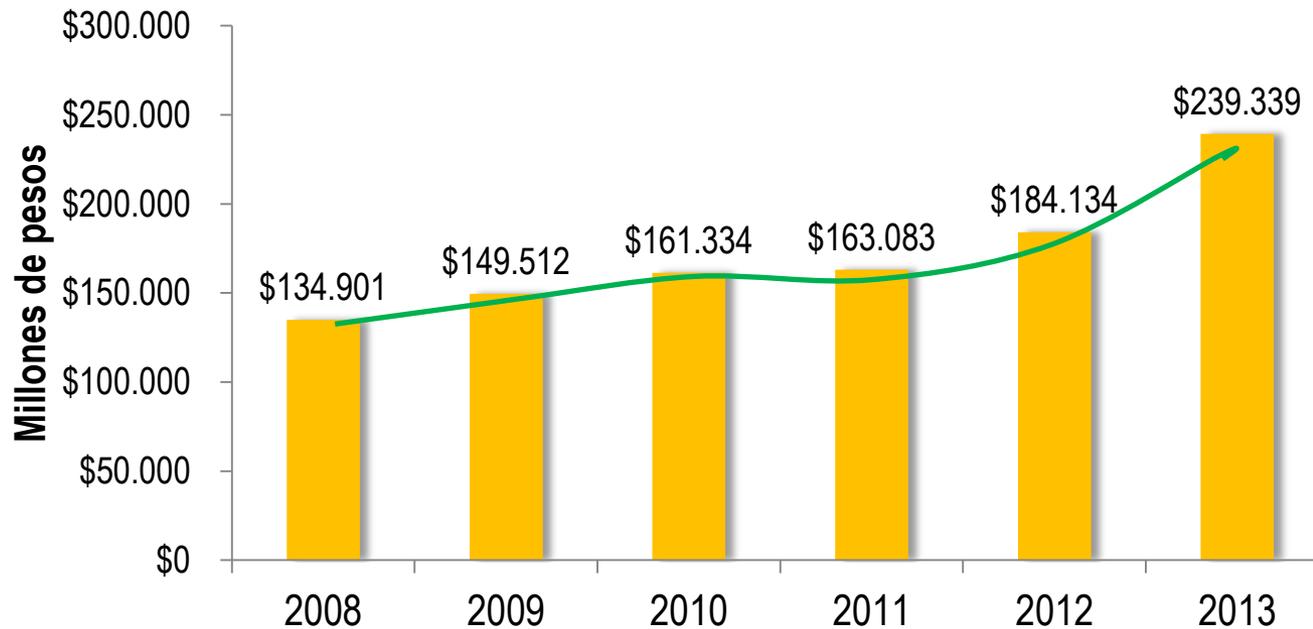
INFORME COMERCIAL 2013

PRINCIPALES RESULTADOS



	2012	2013	
Financiero		Meta	Real
► Ingresos:	\$ 184 MM	\$ 223 MM	\$ 240 MM 

Ingresos Totales

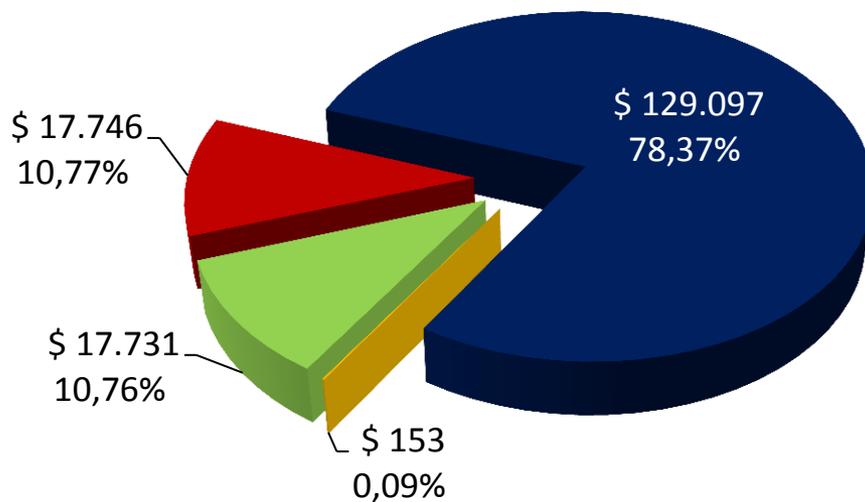


Ahora el 23% de nuestros ingresos provienen de negocios distintos al tradicional.

	2012	2013	
Mercado		Meta	Real
► Composición Portafolio: 80% Docs 20% Otros		74% Docs	71% Docs 

En el 2012.

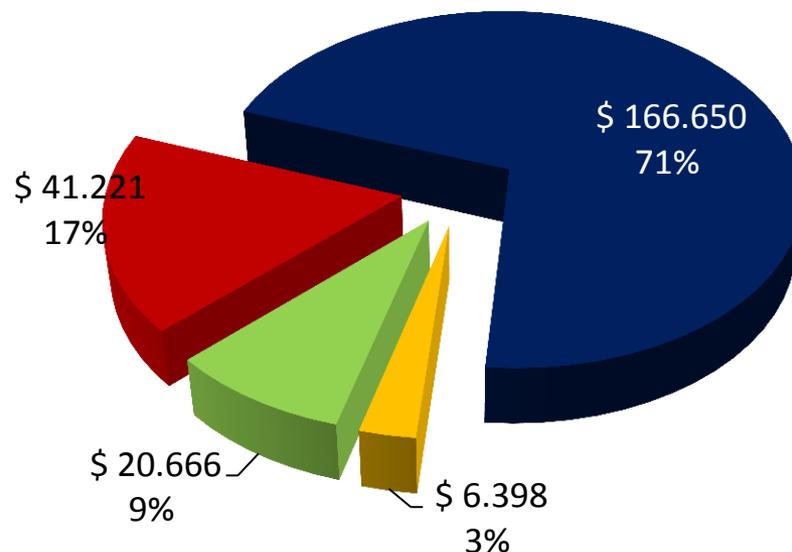
Total de ingresos \$ 184.134 M



■ Documentos - Masivos ■ Paquetería ■ Servicios Financieros ■ Otros

En el 2013.

Total de ingresos \$ 239.339 M



Las principales estrategias emprendidas fueron:

Estrategia de Penetración: Incrementar el consumo del portafolio de nuestros productos en clientes actuales.

Estrategia de Diversificación: Desarrollo del negocio de gestión Documental y electrónica en el sector gobierno.

Estrategia de desarrollo de Productos: Crecimiento en sector de empresas de servicios públicos para mensajería Masiva con nuevos modelo de negocio.

Estrategia de desarrollo de Mercado: Crecimiento en nuevos canales a través de productos electrónicos. Relanzamiento, consecución de aliado e implementación del Casillero Virtual 4-72.

Estrategia de Integración: Aliados para mensajería masiva en empresas de servicios públicos y Gestión Documental.



Segmento de Gobierno: Durante la vigencia el segmento reporta ingresos devaluando una participación del 55% en los ingresos de crédito, un crecimiento del 31% con respecto a la vigencia 2012 y un cumplimiento de la meta de presupuesto del 98%.

Participación en licitaciones a nivel nacional

Licitaciones Ganadas Año 2013	
Regional	Numero de Licitaciones
Centro	21
Noroccidente	11
Oriente	3
Sur	7
Total general	42

El crecimiento evidenciado esta soportado en su mayor proporción en la firma de **228 nuevos contratos** durante la vigencia 2013 con clientes del sector gobierno.

CLIENTES NUEVOS GOBIERNO	
REGIONAL	No. CONTRATOS
Bogotá	23
Centro B	39
Eje Cafetero	25
Noroccidente	11
Norte	11
Occidente	28
Oriente	52
Sur	39
Total general	228



Los índices presentados están soportados en la firma de **45 nuevos contratos a nivel nacional** con principal participación de Bogotá en el total de los acuerdos y sus respectivas ventas

CLIENTES NUEVOS - GESTIÓN DOCUMENTAL	
REGIONAL	No. CONTRATOS
Bogotá	31
Noroccidente	3
Centro B	4
Occidente	1
Sur	4
Eje Cafetero	2
Total general	45



Gestión Filatélica

Se colocaron en circulación Doce **(12) emisiones filatélicas** y dos **(2) marcas postales**:

- Parque Nacional Natural Las Hermosas - Gloria Valencia de Castaño Ley 1536 de 2012.
- Departamentos de Colombia Cundinamarca
- Los Juegos Mundiales 2013 Cali
- Deportivo Independiente Medellín 100 años (1913-2013)
- Río de Oro - Cesar 355 Años
- Alfonso Palacio Rudas
- Soledad Acosta de Samper Centenario de su Natalicio (1913 - 2013)
- Presidente Alfonso López Michelsen Centenario de su Natalicio (1913-2013)
- Navidad 2013
- 500 Años del Descubrimiento del Océano Pacífico
- Marca Postal XXVIII Exposición filatélica Nacional EXFILBO 2013
- Marca Postal LXI Tertulia Olímpica



Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013



INFORME POSICIONAMIENTO DE MARCA

2013

PRINCIPALES RESULTADOS



Principales
logros alcanzados
Posicionamiento
de marca



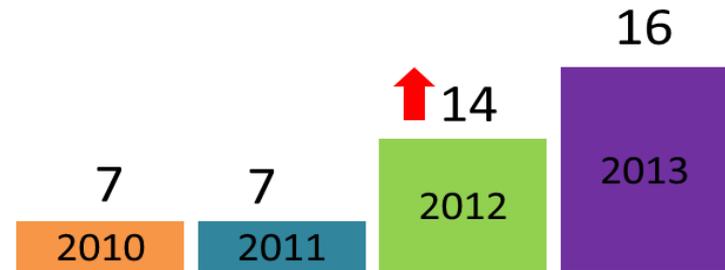


Inversión en Publicidad

**Inversión
Total
del área**
\$9.109.896.043

**Inversión
Total
del área**
\$7.463.404.549

Crecimiento de la Marca



Piezas Publicitarias Desarrolladas para Reconocimiento y Crecimiento de Marca



Impresos



Piezas Publicitarias Desarrolladas para Reconocimiento y Crecimiento de Marca

Cortinillas



Piezas Publicitarias Desarrolladas para Reconocimiento y Crecimiento de Marca



Tarifas

Urbano	\$ 10.500	De 5 a 30
Regional	\$ 12.000	kilos,
Nacional	\$ 16.000	un único
Trayecto Especial	\$ 40.000	precio

Para la liquidación del servicio, se tomará el mayor kilaje entre el peso físico y volumétrico (ancho x alto x largo / 6000) de la mercancía.
Con nuestros empaques se toma únicamente el peso físico del envío.

Paquetería **472**



Entregamos tus paquetes y te cobramos **solo peso,** sin cargos adicionales.

Conoce todas nuestras **ventajas y compara** en www.4-72.com.co o con nuestra Línea de atención al cliente: 01 8000 111 210. Si lo prefieres puedes escribirnos administracion.ventas@4-72.com.co

Entregando lo mejor de los colombianos

GOBIERNO DE COLOMBIA PROSPERIDAD PARA TODOS



Principales
logros apoyando
productos
actuales



En Casillero Virtual la compañía:

- ✓ Incrementó 165% en los ingresos netos del servicio con respecto al año 2012.
- ✓ Facturó en total \$ 3.709 millones.
- ✓ Incrementó un 113% el número de afiliados con relación al año 2012.
- ✓ En el año 2013 se realizó en total 16.790 nuevas afiliaciones, que corresponde a un promedio mensual de 1.399 afiliados, cerrando con un total de 25.098 clientes afiliados al servicio.
- ✓ Incrementó en un 170% el número de paquetes con respecto al año 2012.
- ✓ En el año 2013 entregó en total 126.405 paquetes, que corresponde a un promedio mensual de 10.533 paquetes.

Paquetería Nacional e Internacional

- ✓ Incursión en el segmento
- ✓ diversificar ingresos.
- ✓ Se creó la imagen y concepto creativo para el producto.
- ✓ Se publicaron las tarifas el Abril 30 del 2013
- ✓ Lanzamiento del producto
- ✓ Se realizó una estrategia de generación de demanda centrándonos en los siguientes segmentos:
 - ✓ Insumos de oficina
 - ✓ Agente aduanero
 - ✓ Dotaciones
 - ✓ Farmacéuticas
 - ✓ Manufacturero
 - ✓ Tecnología diciembre
 - ✓ Autopartes
 - ✓ Ecommerce
 - ✓ Confecciones y calzado

Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013



INFORME OPERACIONAL 2013

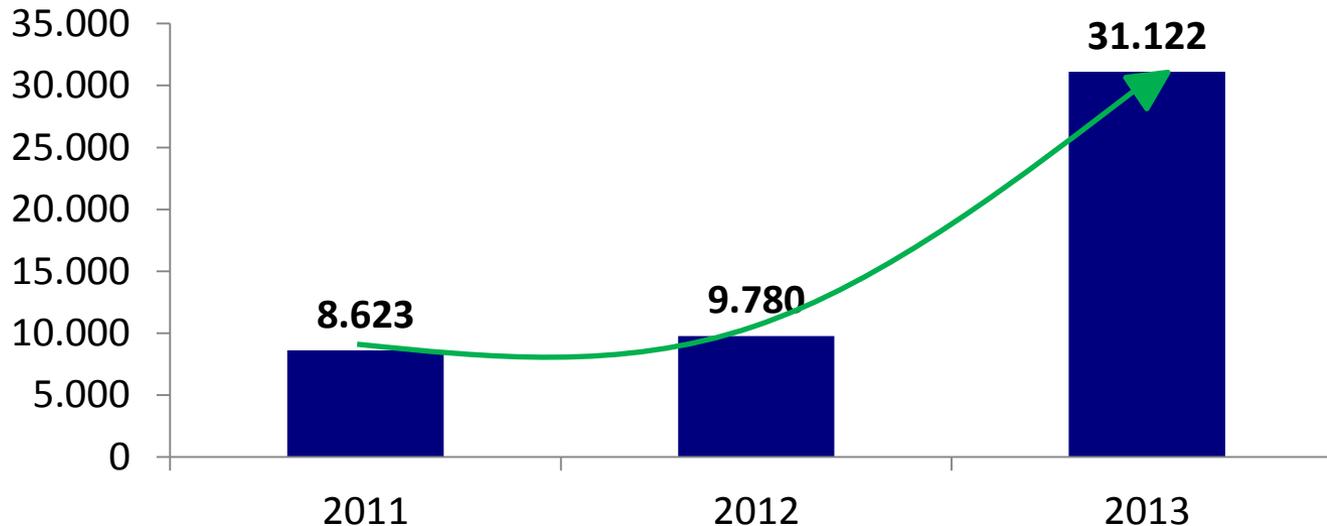
PRINCIPALES RESULTADOS



En términos operacionales mejoramos la eficiencia operativa, aumentamos el volumen y optimizamos el personal.

2012		2013	
Operacional		Meta	Real
► % No Piezas/empleado:	9 mil piezas	20 mil	31 mil

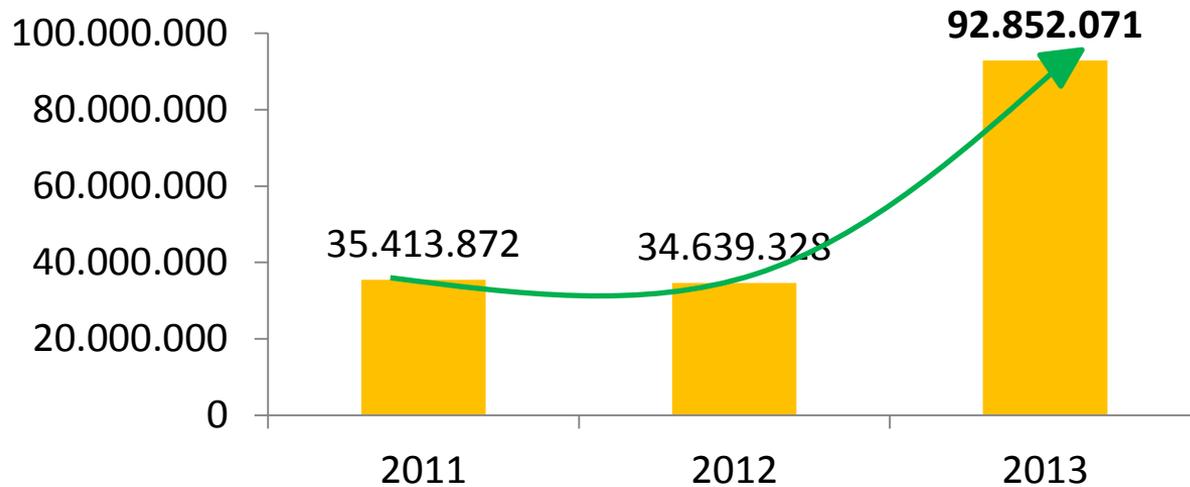
Eficiencia Operativa



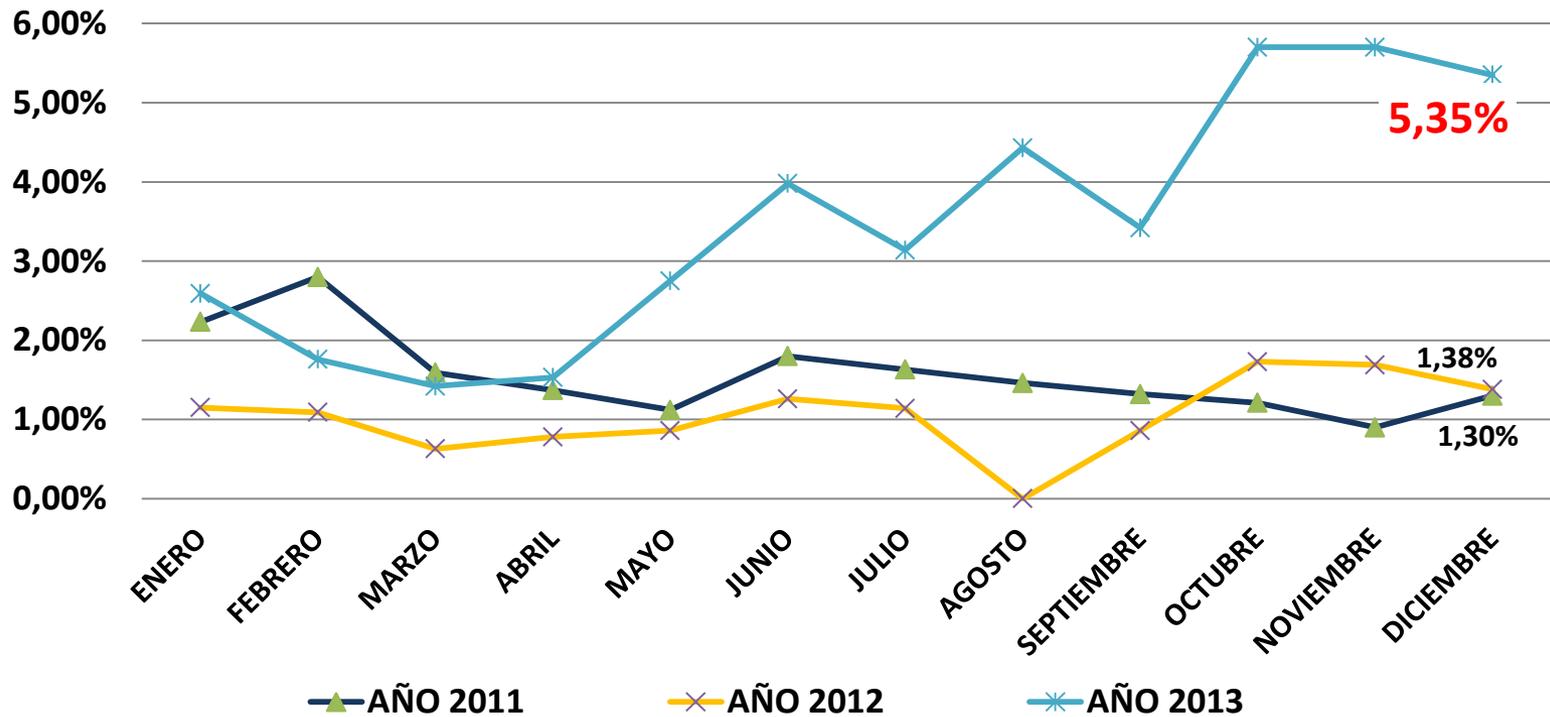
El volumen de piezas postales fue 168% superior al 2012.

	2012	2013	
Operacional		Meta	Real
► Volumen de Piezas:	34 millones	70 millones	92,8 millones

Volumen de Piezas

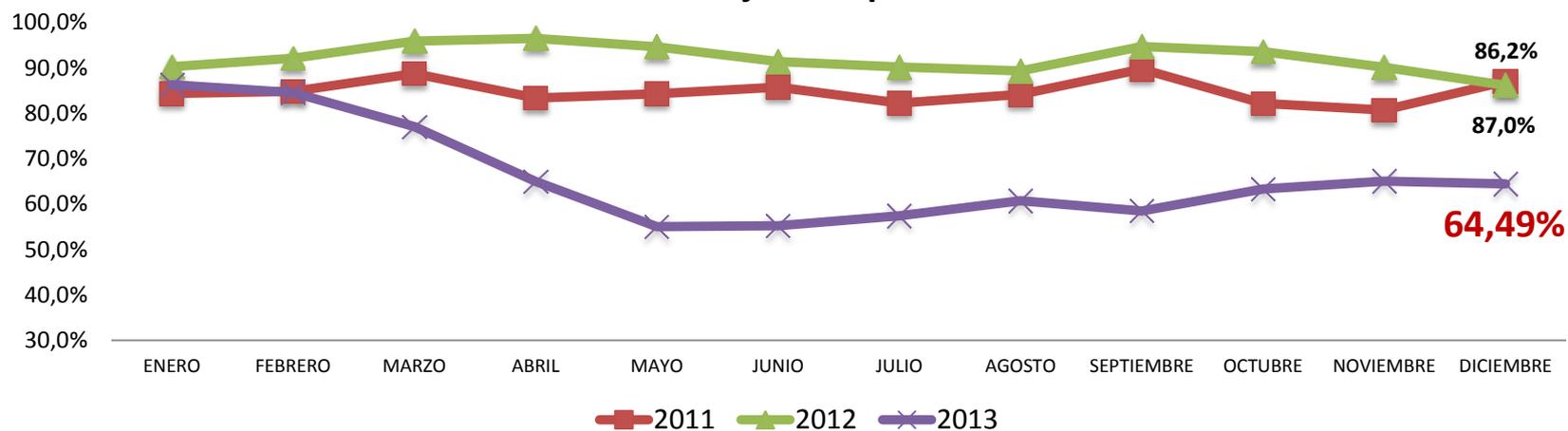


Porcentaje Devoluciones Improcedentes (Comportamiento mensual)

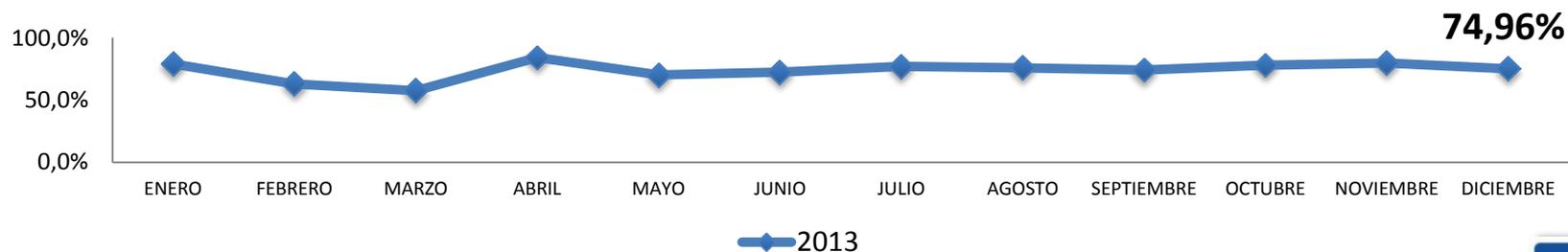


Porcentaje Tiempos de Entrega (Comportamiento mensual)

Mensajería Expresa



Correo



Traslado Bodega Internacional al Aeropuerto

Consiste en trasladar la operación de logística internacional a una bodega ubicada en el aeropuerto internacional con el fin de mejorar la calidad en la recepción, despacho, productividad y tiempos de piezas postales internacionales, dando respuesta efectiva, eficaz y eficiente a los retos que demanda la Logística internacional, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.



Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013



INFORME SERVICIO AL CLIENTE 2013

PRINCIPALES RESULTADOS



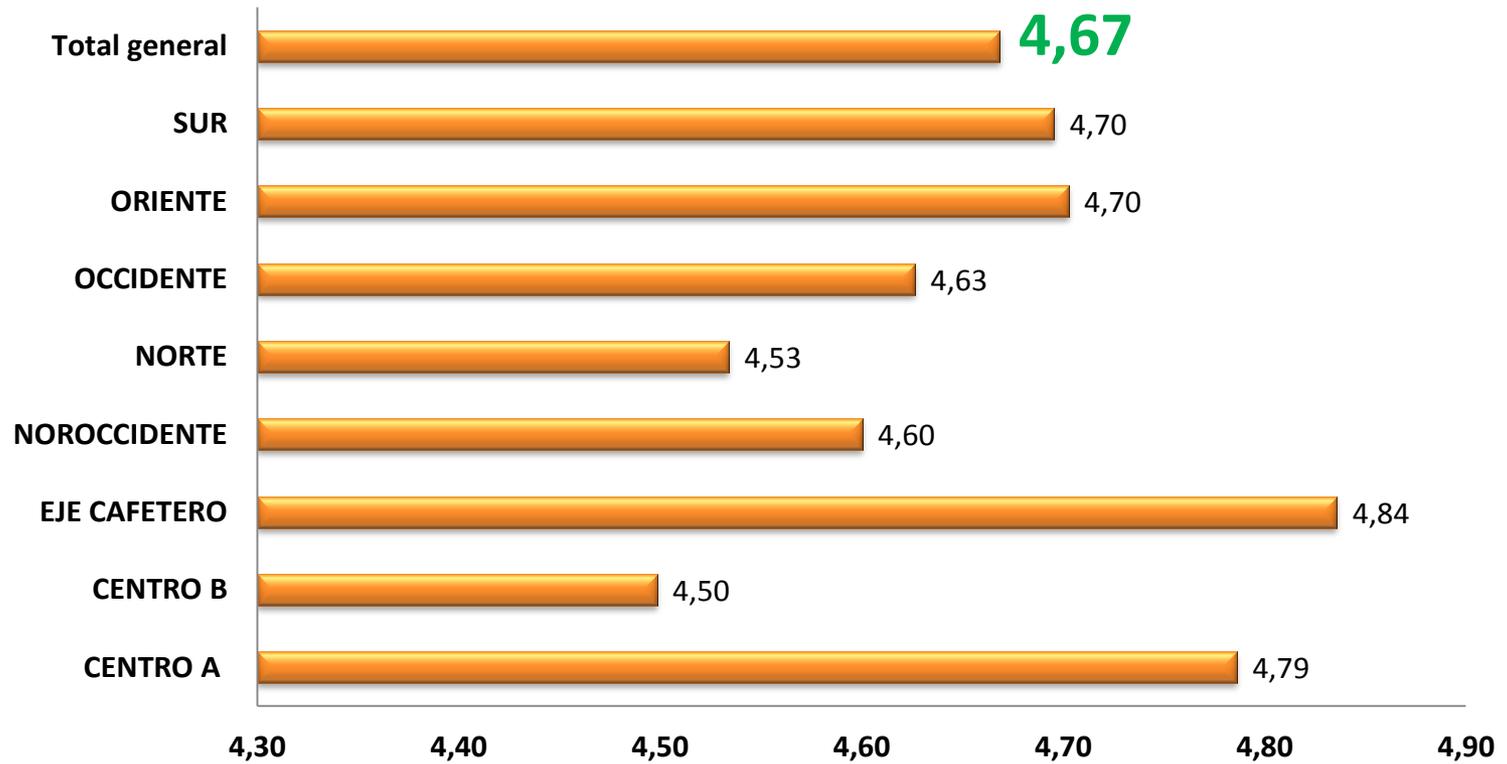
Medios de Atención al Ciudadano

La atención clientes personas naturales y clientes corporativos genera fidelización; atendiendo, informando y gestionando las solicitudes de reclamos

MEDIO DE ATENCIÓN	FORMA DE RADICACIÓN	MEDIO DE RADICACIÓN
Presencial	Solicitud en cualquier oficina de SPN	Formato recepción de PQR y/o solicitud de Indemnización
Telefónica	Solicitud por medio del Call Center	Línea nacional 018000111210 - Línea Bogotá 4722000
Medio escrito	Comunicación escrita dirigida a Servicios Postales Nacionales S.A	Comunicación radicada en las oficinas de SPN
Correo electrónico	Correo electrónico	E-mail: servicioalcliente@4-72.com.co reclamosnacionales@4-72.com.co reclamosinternacionales@4-72.com.co
Internet	Página Web	Página web: www.4-72.com.co
Buzón de sugerencia	Solicitud en cualquier oficina de SPN	Formato de Buzón

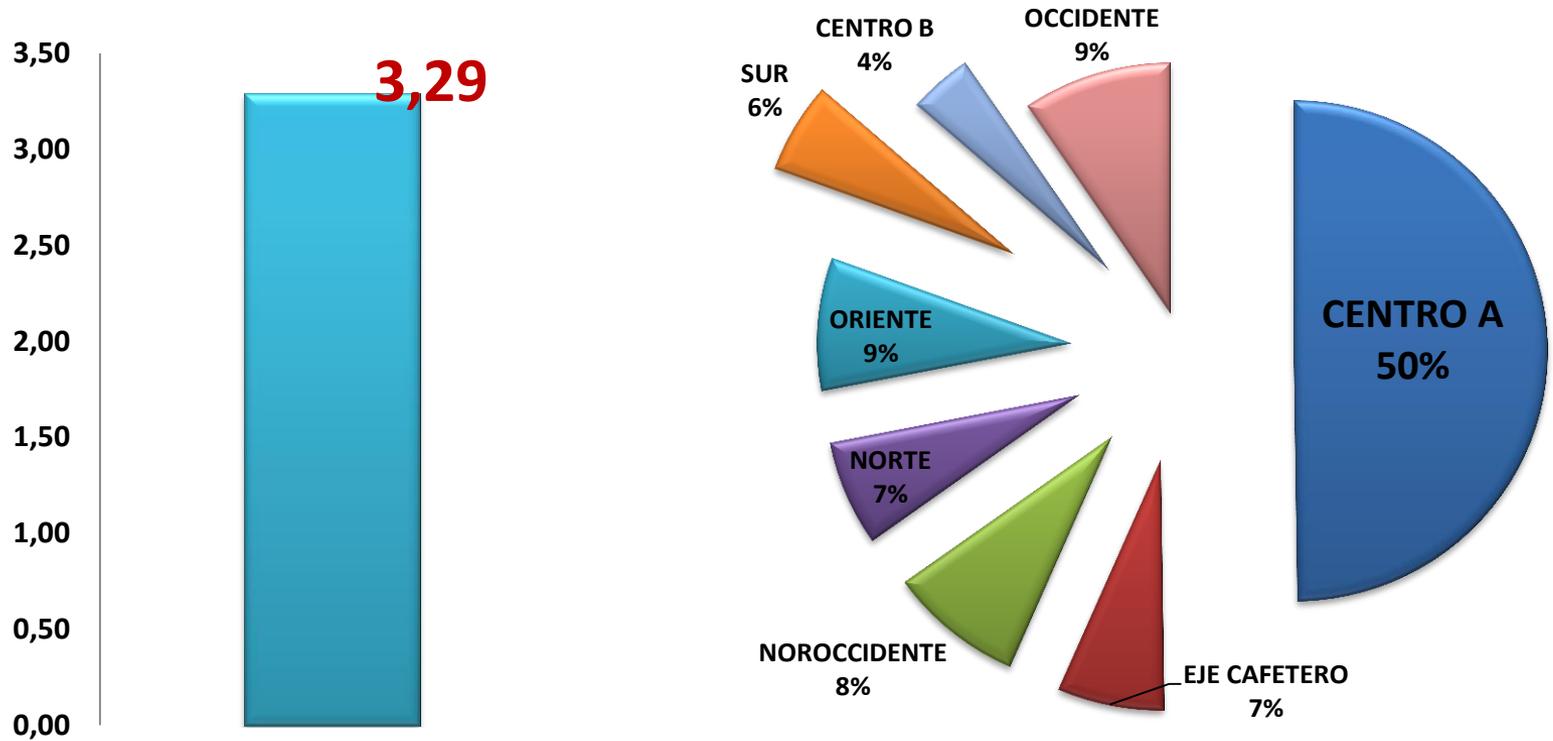
Mediciones CLISA 2013

Persona Natural



Mediciones CLISA 2013

Persona Corporativa



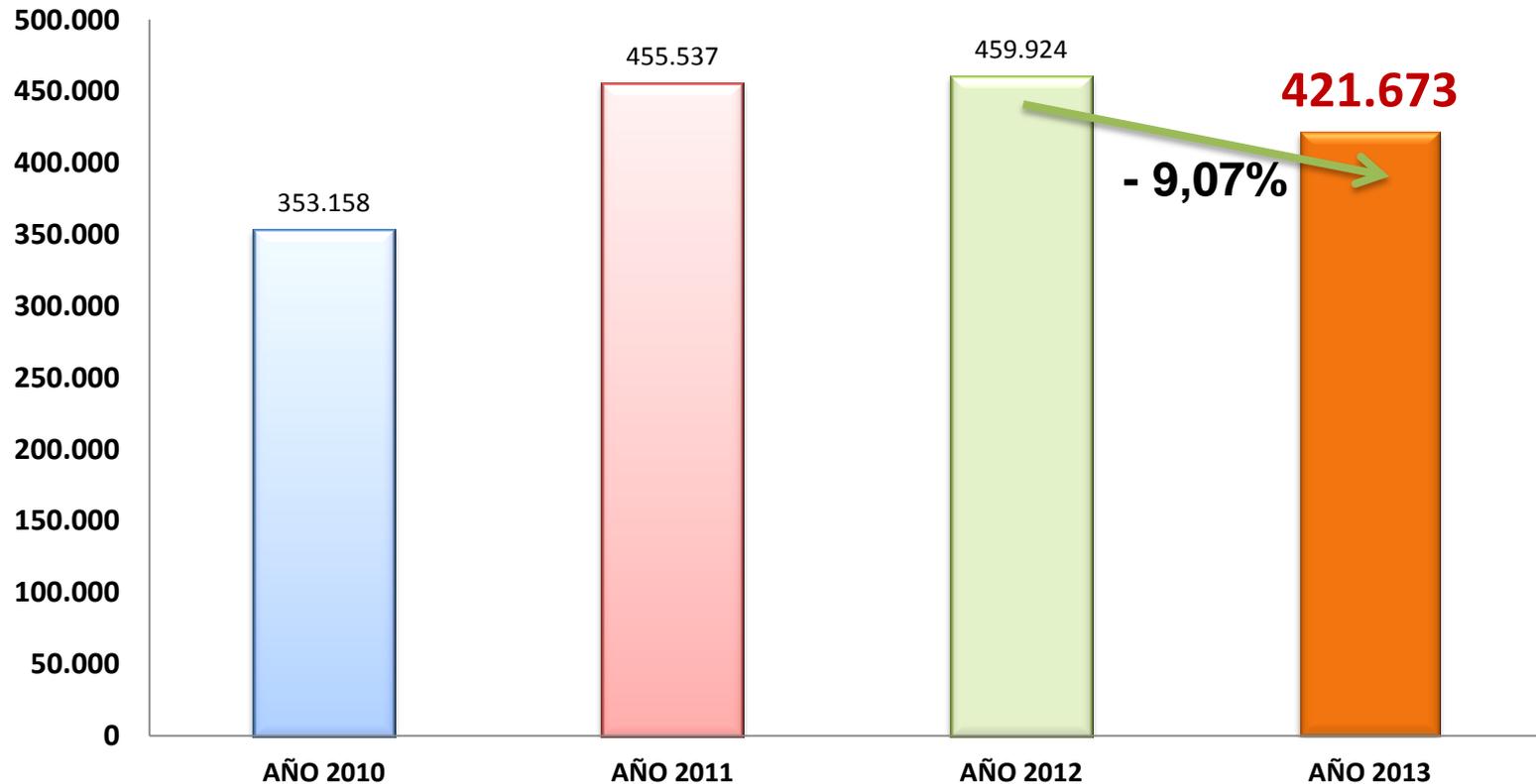
Orientación y Fortalecimiento de la Cultura de 4-72 al Servicio

El Programa **HEROES DEL SERVICIO** es la distinción creada para los funcionarios que cumplen características enfocadas al cliente externo o interno superando las expectativas del cargo, generando experiencias memorables.



Gestión de las PQR's

COMPARATIVO DE PQR's 2010 - 2013



Oportunidad en el tiempo de respuesta de las PQR's

En el año 2013 se contestaron en términos el 84% de las PQR's en promedio, esto quiere decir que se cerraron 358.564 PQR's en los términos establecidos de 421.673 PQR's que se debían contestar oportunamente. Para evaluar el comportamiento de este indicador durante el año se evidenció el porcentaje de oportunidad para cada tipo de PQR.

Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013



INFORME EVALUACIÓN Y CONTROL 2013

PRINCIPALES RESULTADOS



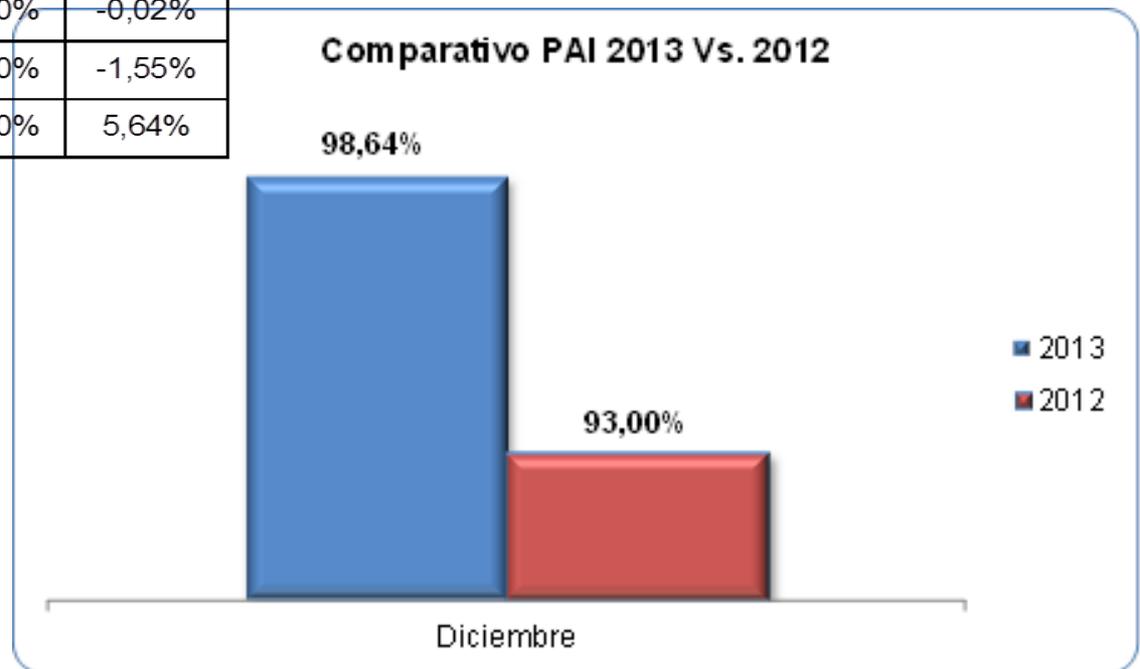
Para la vigencia 2013 el seguimiento del Plan de auditoría, obtuvo los siguientes resultados:

Mes 2013	Planeación	Ejecución	% Participación
Enero	25	23	92%
Febrero	65	45	69,23%
Marzo	125,7	73,7	58,63%
Abril	168,2	87,4	51,96%
Mayo	219,3	94,4	43,05%
Junio	122,1	106,2	86,98%
Julio	137,9	120,8	87,60%
Agosto	148,3	130,2	87,80%
Septiembre	160,2	144,9	90,45%
Octubre	164	156,5	95,43%
Noviembre	173,2	169	97,58%
Diciembre	180	177,55	98,64%

Durante la vigencia 2013 se presentó alta rotación de personal debido a incapacidades, traslados, renunciaciones y desvinculaciones, principalmente en las regionales: Bogotá, Centro y Noroccidente. Así mismo, durante el primer semestre de 2013 no hubo autorización de viáticos para los desplazamientos.

La eficacia del Plan Anual de Auditoría al 31 de diciembre de 2013, fue del 98,64%. Al comparar el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría se observan los siguientes avances:

Período	2013	2012	Variación
Marzo	58,63%	86,00%	-27,37%
Junio	86,98%	87,00%	-0,02%
Septiembre	90,45%	92,00%	-1,55%
Diciembre	98,64%	93,00%	5,64%



Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013



DIFICULTADES INSTITUCIONALES

PRINCIPALES DIFICULTADES



No alcanzamos la meta de índice de satisfacción del cliente.

	2012	2013	
Mercado		Meta	Real
▶ % Satisfacción Cliente:	-	4 / 5	3,2 / 5 

Seguimos teniendo problemas en el cumplimiento de los tiempos de entrega. Se presentaron retrasos en la operación.

	2012	2013	
Operacional		Meta	Real
► % Cumpl. Tiempo Entrega.	<= 70%	90%	72,31% 

Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013



PROYECCIONES PARA EL 2014

PRINCIPALES PROYECCIONES



Los Propósitos del 2014...

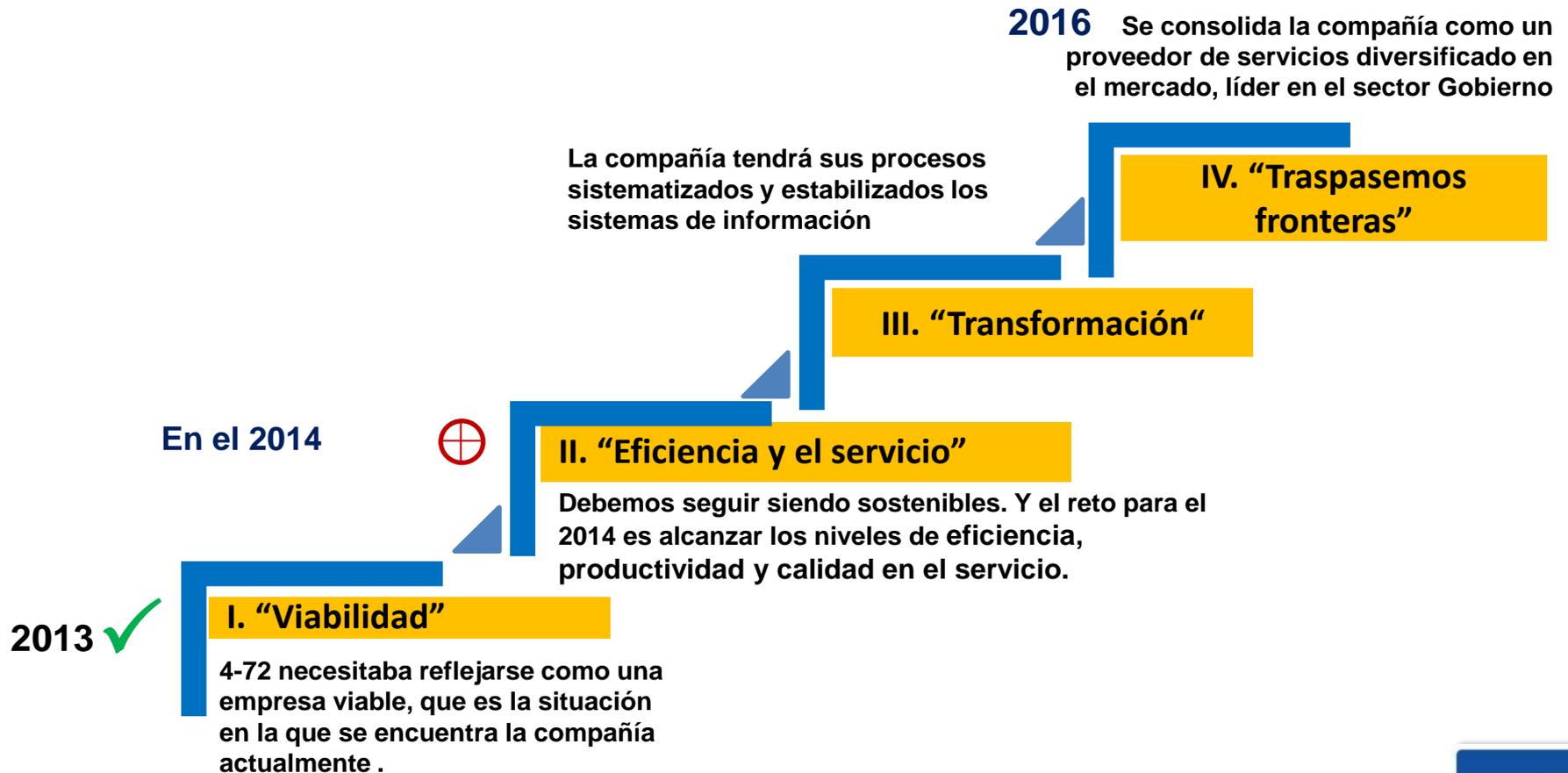
- **\$ 270 MM** de ingresos
- **24% de participación** en el sector gobierno
- **125** millones de envíos al año
- **41.000** piezas por empleado
- **100%** de cumplimiento en tiempos de entrega

Visión 2014

Un proveedor de servicios, **líder** en la gestión integral del documento **y paquetería** en el sector gobierno, con una clara estrategia de diversificación en el sector privado **y clientes altamente satisfechos.**



Los resultados positivos del 2013 son el primer gran paso en la **ruta de cambio estratégico de 4-72**. En el 2014 hay que afrontar retos de **sostenibilidad y crecimiento**.





Implementación de Automatización Bogotá

**P
R
O
Y
E
C
T
O
S**

Implementar sistemas de clasificación automáticos en los centros operativos regionales (COR) a nivel nacional.

Implementación del CRM

P
R
O
Y
E
C
T
O
S

Implementación del **CRM**, software que le facilitará a los clientes el acceso a la información de sus solicitudes.

Evolución del Call Center a **Contact Center**, (opciones automáticas al cliente por teléfono para filtrar sus solicitudes)

Certificación BASC e ISO 14000

P
R
O
Y
E
C
T
O
S

Certificación del **Sistema de Gestión en Control y Seguridad** a través de la norma BASC (Business Alliance for Secure Commerce)

Certificación del **Sistema de Gestión Ambiental**, con base en los requisitos que plantea la norma ISO 14001.

Carpeta Ciudadana

Descripción

Servicio que integrará toda la información que emitan las diferentes entidades del Estado, para facilitar su consulta, compilarla, compartirla y archivarla logrando de esta manera un manejo más eficiente de la información,

Lockers 4-72



Descripción

El diseño del proyecto busca es su etapa de pre inversión estudiar la aceptación de nuestros clientes hacia este nuevo canal de distribución y de imposición de envíos, siendo esta una efectiva solución para aumentar el cubrimiento en ciertas zonas y disminuir los costos de los segundos intentos de entrega.

Giros Internacionales



Descripción

Canalizar las remesas internacionales principalmente provenientes desde USA, con el fin de brindar fácil acceso a los destinatarios en las regiones mas alejadas del país y donde no se encuentra el sector bancario.

Alianza Comercial

Descripción

Modelo de negocio que nos permitirá crecer de manera efectiva con bajo costos e incrementado sus ingresos y permitiendo que los terceros interesados aumenten sus ingresos con el uso de la marca.

Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013



ESPACIO PARA LAS PROPUESTAS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

MUCHAS GRACIAS



Agenda

1 Apertura de la Audiencia Pública Vig 2013

2 Resultados de la Gestión 2013

Informe Gestión Estratégica

Informe Jurídico

Informe Soporte Corporativo

Informe Comercial

Informe Posicionamiento de Marca

Informe Operacional

Informe Servicio al Cliente

Informe Evaluación y Control

3 Dificultades Institucionales

4 Proyecciones para el 2014

5 Respuesta a las propuestas recibidas

6 Cierre de Audiencia Pública Vig 2013



Entregando lo mejor de
los colombianos

