

# **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2014**

**Bogotá D.C.**

**20 de mayo de 2015**



**Adriana M. Barragán López**

Presidente

**Alexandra J. Calvache España**

Secretaria General

**Alvaro E. Merchán Ramírez**

Vicepresidente Soporte Corporativo

**Milena P. Berardinelli Brito**

Vicepresidente Comercial (E)

**Diego F. Huertas Ortiz**

Vicepresidente Servicio al Cliente

**Javier Bonilla Mercado**

Vicepresidente de Operaciones

**Jorge E. Barbosa Solano**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Silenia Neira Torres**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

**Alejandro Rodriguez Mejia**

Jefe Oficina Asesora de Marketing Estratégico y Nuevos Negocio.

# Equipo Directivo 4-72



# Agenda



## 1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

## 2. Resultados de la Gestión 2014

- Informe Plan Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Comercial
- Informe Posicionamiento de Marca
- Informe Operacional
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Evaluación y Control

## 3. Dificultades Institucionales 2014

## 4. Proyecciones Institucionales 2015

## 5. Respuesta a las propuestas recibidas

## 6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014



# Agenda



## 1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

## 2. Resultados de la Gestión 2014

- Informe Plan Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Comercial
- Informe Posicionamiento de Marca
- Informe Operacional
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Evaluación y Control

## 3. Dificultades Institucionales 2014

## 4. Proyecciones Institucionales 2015

## 5. Respuesta a las propuestas recibidas

## 6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014



# Agenda



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

## 2. Resultados de la Gestión 2014

- **Informe Plan Estratégico**
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Comercial
- Informe Posicionamiento de Marca
- Informe Operacional
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Evaluación y Control

3. Dificultades Institucionales 2014

4. Proyecciones Institucionales 2015

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014



# PLAN ESTRATÉGICO PRINCIPALES RESULTADOS

## 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.**

# Ruta de Cambio Estratégico



2013

## I. "Viabilidad"

4-72 necesitaba reflejarse como una empresa viable, que es la situación en la que se encuentra la compañía actualmente.



- ▶ Ingresos: 240 MM
- ▶ Ebitda: 17,4%
- ▶ Utilidad Neta: 23 MM

2014

## II. "Eficiencia y el servicio"

Debemos seguir siendo sostenibles. Y el reto para el 2014 es alcanzar los niveles de eficiencia, productividad y calidad en el servicio.



- ▶ Tiempos de Entrega: 94%
- ▶ Satisfacción al Cliente: 4,3

2015

## III. "Transformación"

La compañía tendrá sus procesos sistematizados y estabilizados los sistemas de información

2016

## IV. "Traspasemos fronteras"

Se consolida la compañía como un proveedor de servicios diversificado en el mercado, líder en el sector Gobierno



# Agenda de Cambio Estratégico



## Agenda de cambio Estratégico 4-72

2013

2014

- ▶ Ingresos: \$ 240 MM
- ▶ EBITDA: 17,4
- ▶ Utilidad: 23 MM

Financiero

- ▶ Ingresos: 13% \$ 270 MM
- ▶ EBITDA min: 12,5%
- ▶ Utilidad: 27 MM

- ▶ Composición Portafolio: 71% Docs 29 Otros
- ▶ % Part. Gobierno: 20%
- ▶ Satisfacción Cliente: 3,2 / 5
- ▶ Posicionamiento Marca: 16 pts.

Cliente y Mercado

- ▶ Composición Portafolio: 65% Docs 35% Otros
- ▶ % Part. Gobierno: 24%
- ▶ Satisfacción Cliente: 4
- ▶ Posicionamiento Marca: 18 pts.

- ▶ Eficiencia: 31 mil No Piezas/empleado
- ▶ Volumen Envíos: 92 Millones
- ▶ % Cumpl. Tiempos de Entrega: 80%

Operacional

- ▶ Eficiencia: 41 mil No Piezas/empleado
- ▶ Volumen Envíos: 125 Millones
- ▶ % Cumpl. Tiempos de Entrega: 90%

- ▶ Certificaciones: ISO 9000 y NTC GP 1000
- ▶ Incorporación de Metodología de Proyectos PMI

Organizacional

- ▶ Certificaciones: ISO 14000 y BASC
- ▶ Implementación de Metodología PMO



# Mejorando nuestros procesos



2013

2014

## Organizacional

### ► Procesos y proyectos

- Certificaciones ISO 9001 y NTC GP 1000 - **Calidad**
- Metodología de Proyectos PMI

### Certificación BASC - Seguridad

- Implementación de Metodología PMO
- Certificación ISO 14001- Medio Ambiente
- Eficiencia Operacional

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

ISO 14001  
BUREAU VERITAS  
Certification



# BSC Corporativo 2014 87,47%



90,68%

FINANCIERA

64,02%

Incrementar la rentabilidad del negocio y generar un mejor EBITDA

95,21%

Incrementar los ingresos a través del crecimiento en diferentes sectores

93,47%

Optimizar los costos de la operación de 4-72

93,18%

CLIENTE

100,49%

Fortalecer la confianza del cliente hacia el consumo de nuestros productos y servicios (Diversificación)

88,3%

Mejorar los niveles de satisfacción y servicio al cliente mediante el cumplimiento de tiempo, calidad y seguridad

91,50%

PROCESOS INTERNOS

80,16%

Desarrollar nuevos productos y potencializar los existentes que fortalezcan nuestra participación en los sectores.

89,67%

Incrementar la capacidad operativa y mejorar los niveles de eficiencia

95,00%

Mejorar y cumplir los procesos y procedimientos para optimizar los tiempos de entrega

100,95%

Brindar seguridad al cliente garantizando la entrega de sus productos y servicios en perfecto estado

70,29%

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

48,30%

Contar con personal competente, comprometido y motivado

106,25%

Garantizar los sistemas y la información necesaria para la operación del negocio

59,80%

Garantizar los sistemas y la información necesaria para la operación del negocio

# Agenda



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

## 2. Resultados de la Gestión 2014

- Informe Plan Estratégico
- **Informe Jurídico**
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Comercial
- Informe Posicionamiento de Marca
- Informe Operacional
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Evaluación y Control

3. Dificultades Institucionales 2014

4. Proyecciones Institucionales 2015

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014



A brass scale of justice and a wooden gavel are positioned on a light brown, textured surface. The scale is on the right, with its pans hanging from a central beam. The gavel is on the left, with its head resting on the surface. The lighting is warm and directional, coming from the upper left, creating soft shadows and highlighting the metallic sheen of the scale and the wood of the gavel.

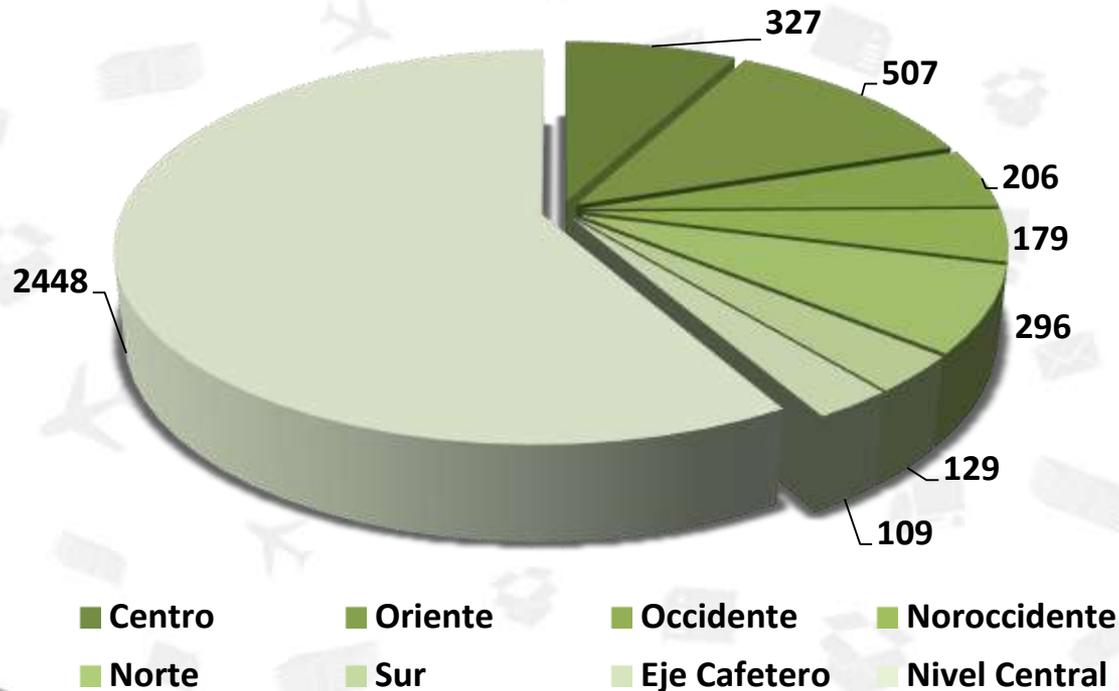
**GESTIÓN JURÍDICA**  
**PRINCIPALES RESULTADOS**

# Defensa Judicial



## 1. Trámite de Derechos de Petición

Durante la vigencia de enero a diciembre 2014 se han atendido cuatro mil doscientos (**4.200**) derechos de petición a nivel nacional.



## 2. Atención Tutelas

Durante la vigencia de 2014 han sido atendidas **139** Acciones de Tutela en las que no se produjo ninguna sanción en contra de Servicios Postales Nacionales S.A

## 3. Conciliaciones

Durante la vigencia de 2014 se atendieron **32** Conciliaciones Pre - Judiciales en representación de la Empresa.

CONVOCADA	
CENTRO B	2
NOROCCIDENTE	1
NORTE	2
ORIENTE	4
OCCIDENTE	0
EJE CAFETERO	0
SUR	0
SEDE ADMINISTRATIVA	1
TOTAL	9

CONVOCANTE	
CENTRO B	0
NOROCCIDENTE	0
NORTE	1
ORIENTE	2
OCCIDENTE	5
EJE CAFETERO	2
SUR	0
SEDE ADMINISTRATIVA	13
TOTAL	23

# Contratación

El comportamiento de la contratación correspondiente a la vigencia 2014 se detalla a continuación:

A nivel central se suscribieron **239** contratos:



# Agenda



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

## 2. Resultados de la Gestión 2014

- Informe Plan Estratégico
- Informe Jurídico
- **Informe Soporte Corporativo**
- Informe Comercial
- Informe Posicionamiento de Marca
- Informe Operacional
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Evaluación y Control

3. Dificultades Institucionales 2014

4. Proyecciones Institucionales 2015

5. Respuesta a las propuestas recibidas

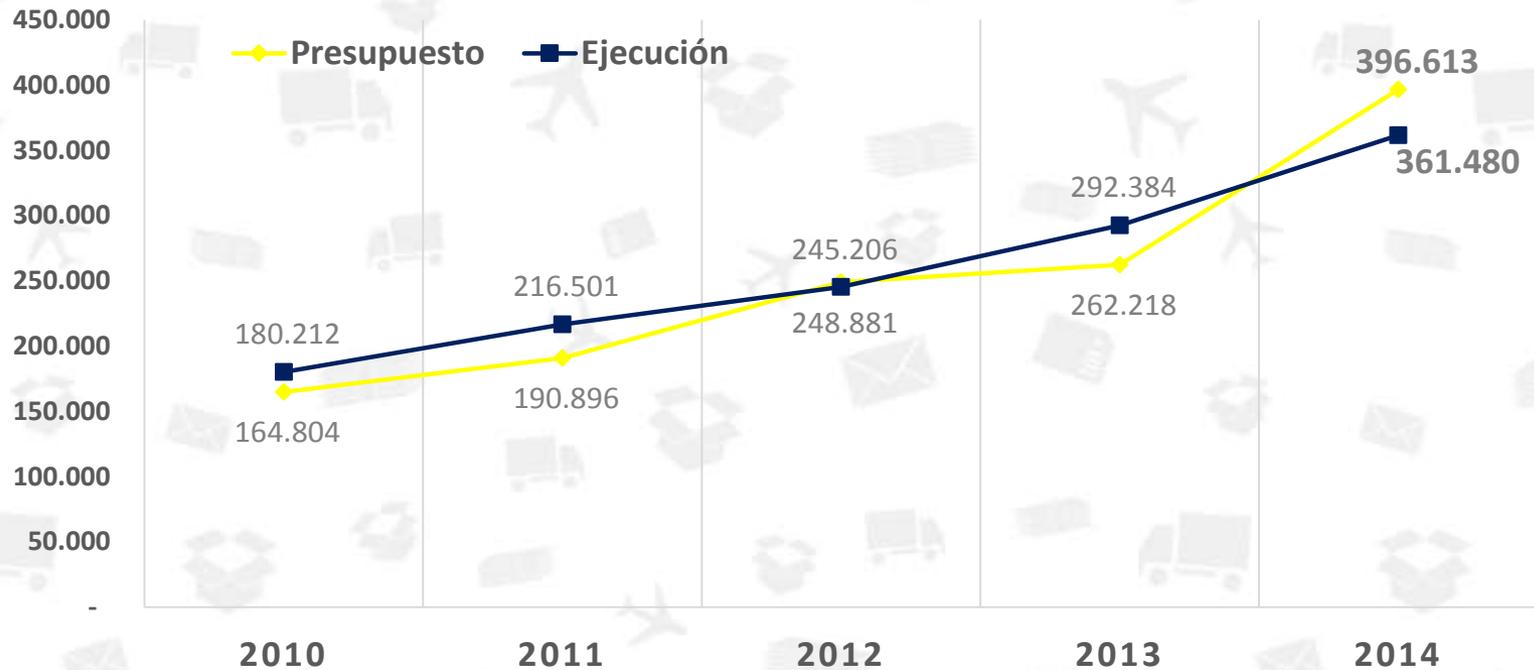
6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014





**INDICADORES FINANCIEROS**  
**PRINCIPALES RESULTADOS**

# Presupuesto de Ingresos



	Presupuesto de Ingresos (Millones \$)				
	2010	2011	2012	2.013	2.014
DISPONIBILIDAD INICIAL	24.801	26.399	62.803	31.500	78.848
INGRESOS CORRIENTES	139.993	164.348	185.035	228.918	316.640
INGRESOS DE CAPITAL	10	150	1.042	1.800	1.125
<b>TOTAL INGRESOS + DISP. INICIAL</b>	<b>164.804</b>	<b>190.896</b>	<b>248.881</b>	<b>262.218</b>	<b>396.613</b>

# Presupuesto de Gastos



Presupuesto de Gastos (Millones \$)					
Presupuesto (Millones \$)					
	2010	2011	2012	2.013	2.014
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	35.175	40.081	48.752	53.867	69.961
GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL	123.138	146.175	196.027	194.979	298.844
GASTOS DE INVERSIÓN	2.506	4.540	4.100	13.372	27.808
DISPONIBILIDAD FINAL	3.985	100	2	0	-
<b>TOTAL INGRESOS + DISP. INICIAL</b>	<b>164.804</b>	<b>190.896</b>	<b>248.881</b>	<b>262.218</b>	<b>396.613</b>

# Comportamiento Inversión



# Estado de Resultados



Concepto	Proyectado 2014	Resultado acumulado Diciembre 2014	% cumplimiento
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>268,657</b>	<b>263,614</b>	<b>98%</b>
Ventas Gestionables	202,119	192,092	95%
Gastos Terminales	9,477	11,227	118%
SPU	15,000	19,920	133%
Franquicia	42,060	40,375	96%
<b>Gastos Generales</b>	<b>233,726</b>	<b>248,606</b>	<b>106%</b>
Gastos de Administ.	16,052	21,007	131%
Costos de Producción	217,674	227,599	105%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>34,930</b>	<b>15,008</b>	<b>43%</b>
Otros Ingresos	3,309	9,250	280%
Otros Egresos	908	5,838	643%
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>37,331</b>	<b>18,420</b>	<b>49%</b>
Provisiones (*Imporenta)	11,027	7,553	68%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>26,304</b>	<b>10,867</b>	<b>41%</b>



**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**  
**PRINCIPALES RESULTADOS**

# Bienestar Laboral



## Día de la Mujer

*El 21 de Marzo de 2014 SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72, hizo un homenaje a la mujer, a través de la obra de Teatro “Lo que ellos Callan” en el escenario del Teatro Santa Fe, con la participación de la mesa directiva se realizaron rifas de un TV de 42 y un viaje a Cartagena para dos personas.*



**Total Personal Impactado: 620 personas.**

## Día de la Madre



***“Comparto y reconozco su labor como madres. Su papel es fundamental para la sociedad”, Adriana Barragán, presidenta de 4-72***

**Total Personal Impactado: 830 personas**

*El 31 de mayo de 2014 la organización celebró con ímpetu esta fecha tan especial, con una clínica de belleza – concierto en Matildelina ubicada en la Zona Rosa de Bogotá.*



# Bienestar Laboral



## Día Mundial del Correo.



*El 9 de octubre de 2014 Servicios Postales Nacionales S.A 4-72 celebró el día Mundial del Correo. Durante la jornada, la compañía puso a disposición de los colombianos más de siete mil postales que fueron enviadas a más de 1.100 municipios de país con mensajes emotivos, historias y aventuras de usuarios que se hicieron partícipes de la actividad.*

**Total Personal Impactado: 3300 personas**

## Día del Padre Bogotá.

*El 5 de julio de 2014 Servicios Postales Nacionales 4-72 brindó para ellos un concierto de música popular, acompañado de show mundialista de garotas, rifas y premios, conmemorando su compromiso y responsabilidad, valores que reflejan al interior de sus hogares.*



**Total Personal Impactado: 540 personas.**



# Bienestar Laboral



## Día de la Familia.

*El 9 de noviembre de 2014 Servicios Postales Nacionales 4-72 dispuso dentro de sus instalaciones un espectacular parque de diversiones.*



*También se llevó a cabo el concurso Mi Mural para los hijos de los colaboradores recogiendo más de 200 dibujos elaborados durante el evento.*



**Total Personal Impactado: 3750 personas. .**

## Navidad.

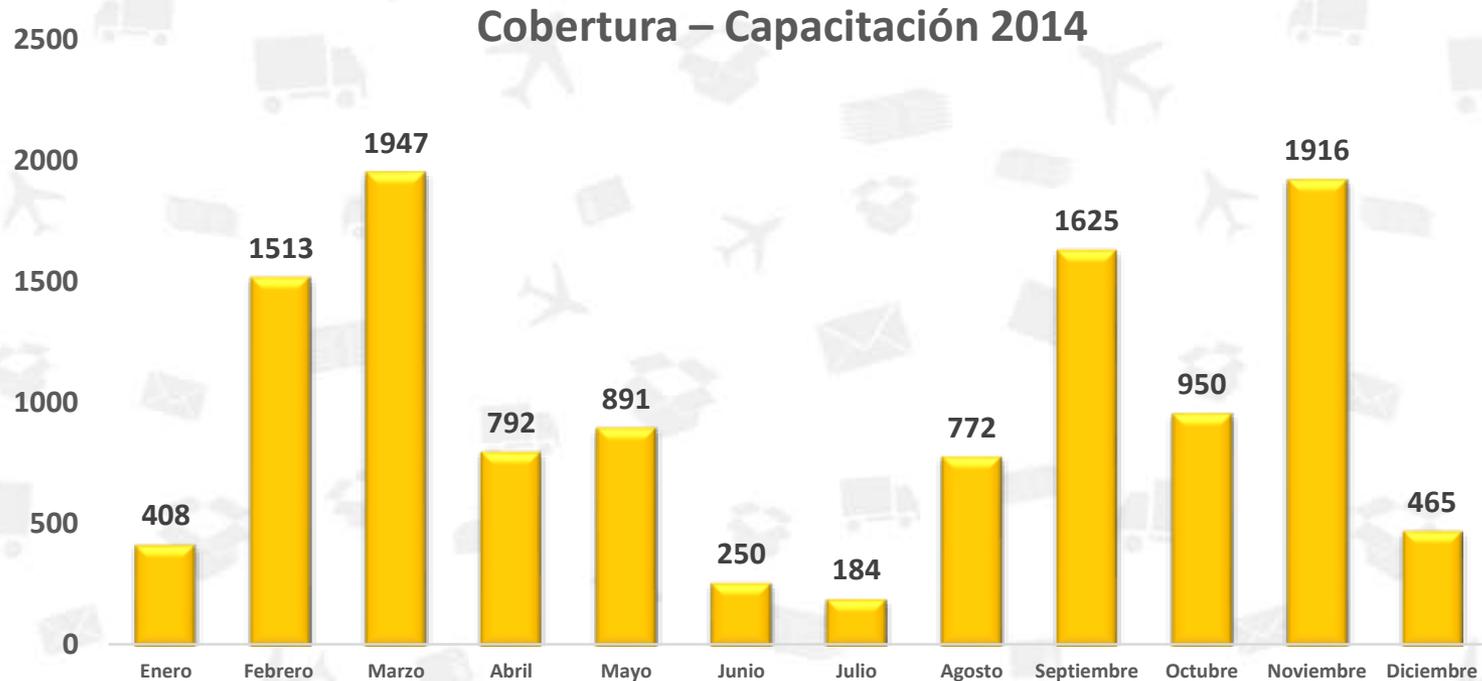


*El 7 de diciembre de 2014 Se hace apertura a la llegada de las fiestas Navideñas con una invitación para los hijos de los colaboradores al parque de diversiones Mundo Aventura, con la campaña "Únete a la Aventura 4-72" que tenía como fin brindar un espacio de unión familiar, impulsando la marca y dar inicio a la temporada decembrina 4-72 en medio de la alegría y fraternidad.*

**Total Personal Impactado: 3300 personas**



# Desarrollo Organizacional



En el 2014 se realizaron actividades con una cobertura de 11.713 colaboradores; buscando cerrar brechas de conocimiento y desarrollar habilidades que permitieran aumentar el nivel de productividad de la organización.



# Desarrollo Organizacional



Algunas actividades contempladas dentro del Plan Anual de Formación y Desarrollo fueron:

Actividad de Desarrollo	Fecha Ejecución
Gestión Documental	01 Feb 2014
Estrategia y liderazgo comercial	01 Mar 2014
Los sellos personalizados, funcionamiento, aplicación y desarrollo del tema	01 Ago 2014
Portafolio de Servicios, procesos y Procedimientos	01 Feb 2014
Actualización de tendencias en el mercado	01 Ago 2014
Tendencias de canal retail	01 Ago 2014
Servicio y atención al cliente, Cliente Oculto	01 Feb 2014
Habilidades Comerciales	01 Sep 2014
Ortografía y redacción	01 Abr 2014
Servicio al Ciudadano	01 Sep 2014
NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera)	01 Mar 2014
Redacción y Estilo	01 May 2014
Mejora Continua del Sistema de Gestión y Control	01 Ago 2014
Preparación, formulación y evaluación de proyectos	01 Ago 2014
Procesos de Logística y Procesos Operativos	02 Ago 2014



# Seguridad y Salud en el trabajo



Del 7 al 11 de julio de 2014 se llevó a cabo la semana de Salud Ocupacional con la participación de Dirección General, Bodega la Felicidad y Contratos Externos. En el transcurso de la semana del 07 al 11 de Julio se realizaron premiaciones, detalles suministrados por la ARL Positiva, por los proveedores y por las cajas de compensación.



Dale más vida a tus años  
en la  
Semana S.O. 472  
Versión 2.0





# INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

## PRINCIPALES RESULTADOS

# Desarrollo APP 4-72



Se desarrolló una Aplicación móvil en los sistemas Operativos Android, IOS y Windows Phone donde se puede revisar la trazabilidad de los envíos, PQR's, comunicación por Facebook - twitter y tú 4-72 más cercano.



# Desarrollo Intranet 4-72



Implementación de una solución Intranet para la compañía que centralice los sistemas de información de la compañía y que permita facilitar la información de la compañía hacia los usuarios.

Inicio | Buscar | Mapa del sitio | Registro | Mi portal | Login | Contáctenos

Entregando lo mejor de los colombianos

**472**

**Guiate**  
Comunicación Integral Mejor

Nuestro 4-72 | Comunicaciones | Dirección Nacional de Gestión Humana | Área de Infraestructura | Informática y Tecnología | Oficina Asesora de Planeación | Oficina Asesora de Control Interno

Usted está aquí: Inicio > Login

Original | Arial | Georgia | Tahoma | Trebuchet MS | Verdana

**Directorio**

**Organigrama**

**Login**

**ADVERTENCIA**

- Para entrar a esta zona tiene que estar AUTENTICADO

Si no se encuentra registrado en el sistema, por favor comuníquese con el administrador.

Escriba su usuario y su password

Usuario:

Password:

**Clasificados**

- Vendo moto Kimko Top Boy
- Vendo deliciosos postres
- ¿Sabes qué es WA?
- Vive momento mágico con tu pareja

Vive momento mágico con tu pareja en...

**Ver Más**

**30 Eventos**

ISO 9001:2008  
ISO 14001:2004  
ISO 27001:2005  
AUREALI VERITAS  
Certificación

**BAC**

# Código Postal 4-72



## Principales logros:

1. Modificación de la apariencia de la aplicación - Estilo MinTIC.
2. Conexión con la fan-Page de Código Postal Colombia de Facebook.
3. Consulta del Código postal por GPS.
4. Habilitación búsqueda del Código Postal por navegación sobre el mapa
5. Compatibilidad con nuevas versiones de Android.

**CÓDIGO POSTAL COLOMBIA**

vive digital

Buscar

Inicio Qué es Servicios Contratación Noticias Foros Blog Preguntas Frecuentes Contáctenos

Consulta tu código postal

Tu código postal es:  
**111311**  
CL 53B-19 38

Nueva Búsqueda  
Descargar el código postal en PDF  
Quieres ver tu código postal en el mapa?

Consulta tu código postal

Centro poblado  
Dirección  
Buscar

Búsqueda avanzada Ayuda

¿Necesitas Ayuda?, consulta el vídeo sobre como conocer tu código postal

Actividad Reciente

Buscar

Búsqueda avanzada

BAC

**Noticias**

**4-72 CAPACITA LOS MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DEL VAUPÉS**  
EL pasado 08 de abril del presente año, Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72 capacitó a los municipios del Departamento del Vaupés en

# Agenda



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

## 2. Resultados de la Gestión 2014

- Informe Plan Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- **Informe Comercial**
- Informe Posicionamiento de Marca
- Informe Operacional
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Evaluación y Control

3. Dificultades Institucionales 2014

4. Proyecciones Institucionales 2015

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014

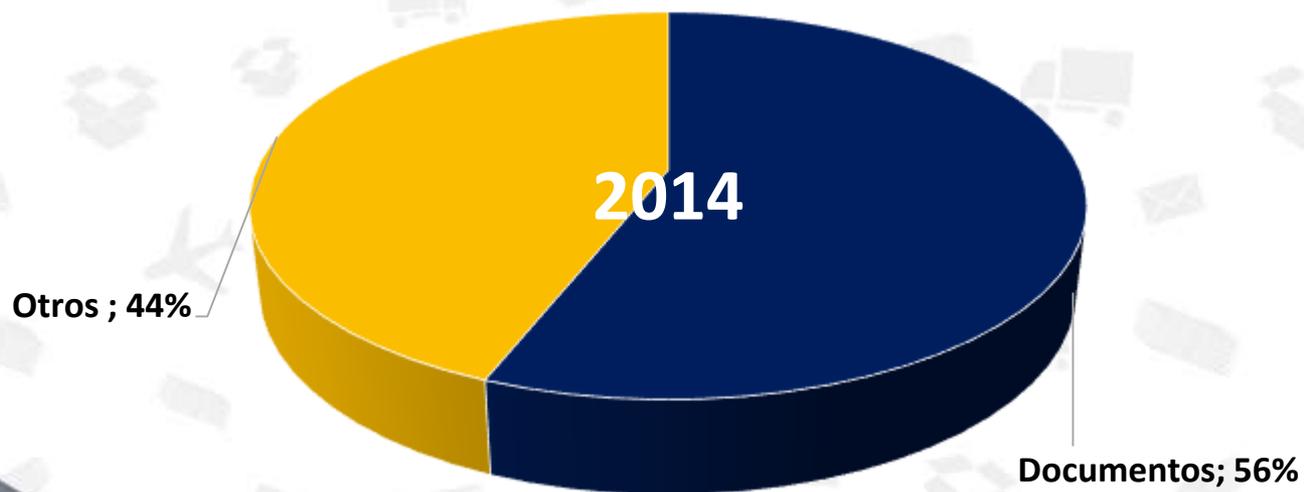
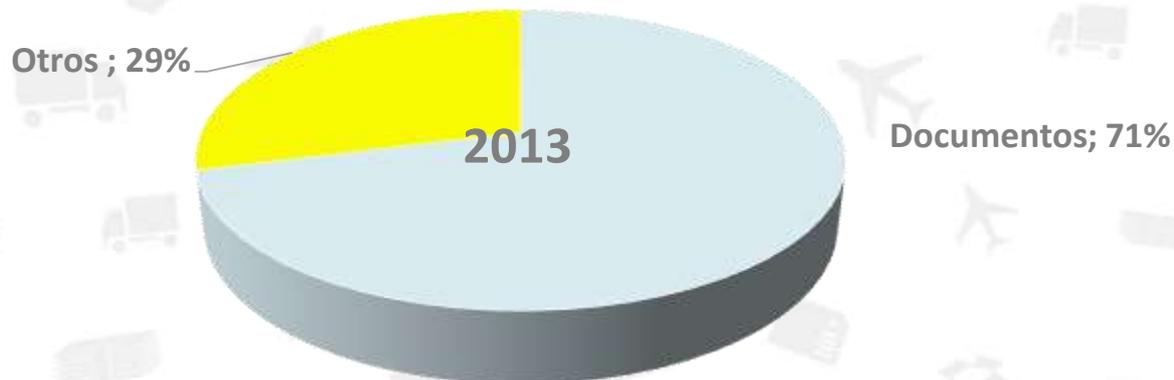


A blurred background image of two men in suits shaking hands in a meeting room. In the foreground, a contract document is open on a table, with a pen and a binder visible. The word 'CONTRACT' is printed on the document.

# GESTIÓN COMERCIAL PRINCIPALES RESULTADOS

CONTRACT

# Composición del Portafolio



# Cobertura Red Postal

## 8 Regionales

- ✓ Centro Bogotá D.C.
- ✓ Centro B
- ✓ Noroccidente
- ✓ Occidente
- ✓ Norte
- ✓ Oriente
- ✓ Eje Cafétero
- ✓ Sur

**187** Puntos de Venta

**938** SPU

**1** Aliado Comercial

**27** Expendios Particulares

**35.000** Puntos de Giros con Red

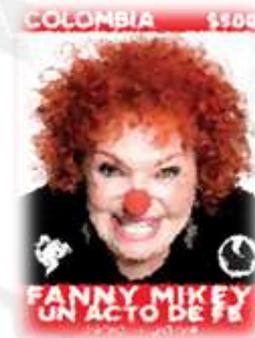
**Aliada**



# Filatelía

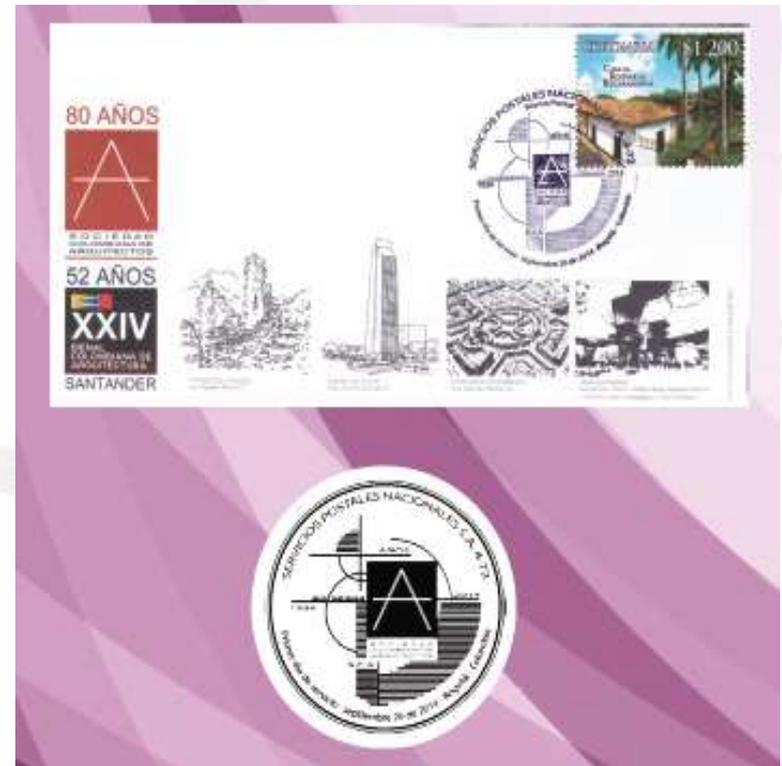
## Emisiones Filatélicas:

- Pereira 150 años: Fecha de lanzamiento marzo 13, Pereira.
- Primer Centenario del Gimnasio Moderno: Fecha de lanzamiento marzo 18, Bogotá.
- Artesanías de Colombia 50 años: mayo 13, Bogotá.
- Colombia Rumbo a Brasil 2014: mayo 23, Bogotá.
- Carnet Mundial de Fútbol: mayo 23, Bogotá.
- Diario Oficial de Colombia 150 años: octubre 9 se puso en circulación.
- Scouts de Colombia 100 años: noviembre 22, Bogotá.
- Fanny Mickey Un acto de fe: diciembre 2, Bogotá.
- Navidad 2014: diciembre 10, Bogotá.
- Augusto Ramirez Ocampo, una vida por la Paz: diciembre 23.



**Tunja 475 años Fundación  
Hispánica: agosto 6, Tunja.**

**Sociedad Colombiana de  
Arquitectos 80 años: septiembre  
26, Bucaramanga**



# Agenda



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

## 2. Resultados de la Gestión 2014

- Informe Plan Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Comercial
- **Informe Posicionamiento de Marca**
- Informe Operacional
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Evaluación y Control

3. Dificultades Institucionales 2014

4. Proyecciones Institucionales 2015

5. Respuesta a las propuestas recibidas

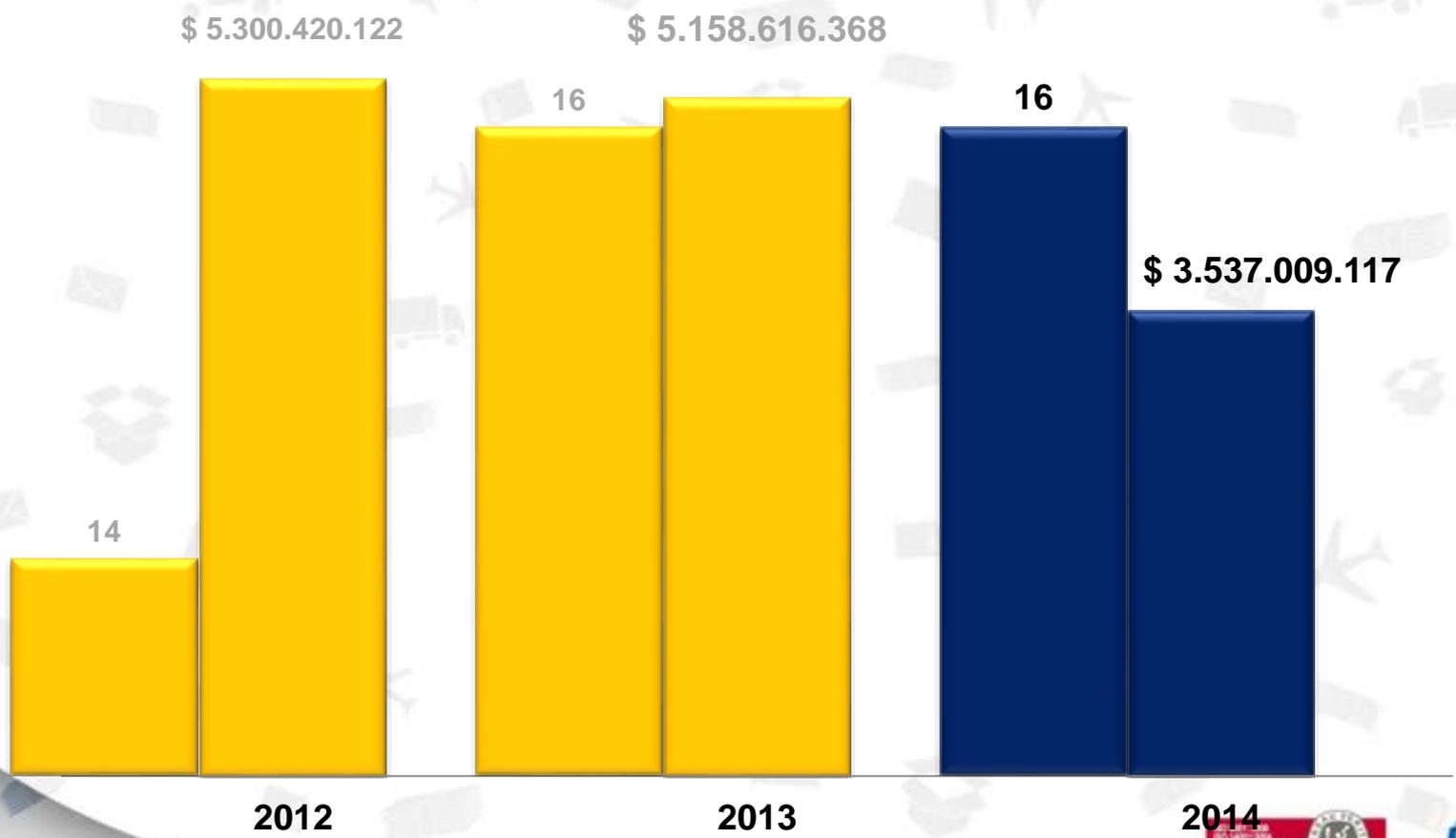
6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014





**POSICIONAMIENTO DE MARCA**  
**PRINCIPALES RESULTADOS**

# Inversión en Medios y Posicionamiento de Marca



# Piezas Publicitarias



Alemania  
Oktoberfest

Reconocemos a un colombiano en donde esté

Schänke

Por eso estamos a su lado, para que pueda enviar y recibir lo que quiera. Donde hay un colombiano, está 4-72. El servicio de envíos de Colombia.

Huila  
Desierto de la Tatocoa

Reconocemos a un colombiano en donde esté

Bodega EL BUCARO

No importa si un burmangués está en el Huila o un opita en Bucaramanga. Donde hay un colombiano, está 4-72. El servicio de envíos de Colombia.

ENVÍA Y RECIBE LO QUE QUIERAS EN CUALQUIER DESTINO NACIONAL O INTERNACIONAL. Donde hay un colombiano, está 4-72.

A DONDE SEA QUE VAYAS PODRÁS ENVIAR Y RECIBIR LO QUE QUIERAS. Donde hay un colombiano, está 4-72.



# Piezas Publicitarias



**CON CASILLERO VIRTUAL DE 4-72**  
**LO QUE COMPRAS EN ESTADOS UNIDOS LO RECIBES EN COLOMBIA.**

**Si pack**  
 SI NO ESTÁS EN LA CASA U OFICINA SEÑOR PACK RECIBE LOS PAQUETES POR TI.  
 Disponible únicamente en Bogotá, próximamente en otras ciudades.  
 Consulta más en [www.spack.com.co](http://www.spack.com.co)

CasilleroVirtual

**CON CASILLERO VIRTUAL DE 4-72**  
**LO QUE COMPRAS EN ESTADOS UNIDOS LO RECIBES EN COLOMBIA.**

**Si pack**  
 SI NO ESTÁS EN LA CASA U OFICINA SEÑOR PACK RECIBE LOS PAQUETES POR TI.  
 Disponible únicamente en Bogotá, próximamente en otras ciudades.  
 Consulta más en [www.spack.com.co](http://www.spack.com.co)

CasilleroVirtual

**CON CASILLERO VIRTUAL DE 4-72**  
**LO QUE COMPRAS EN ESTADOS UNIDOS LO RECIBES EN COLOMBIA.**

**Si pack**  
 SI NO ESTÁS EN LA CASA U OFICINA SEÑOR PACK RECIBE LOS PAQUETES POR TI.  
 Disponible únicamente en Bogotá, próximamente en otras ciudades.  
 Consulta más en [www.spack.com.co](http://www.spack.com.co)

CasilleroVirtual

**CON CASILLERO VIRTUAL DE 4-72**  
**LO QUE COMPRAS EN ESTADOS UNIDOS LO RECIBES EN COLOMBIA.**

**Si pack**  
 SI NO ESTÁS EN LA CASA U OFICINA SEÑOR PACK RECIBE LOS PAQUETES POR TI.  
 ÚNICA EL SEÑOR PACK RECIBERÁ Y SEÑALARÁ EL SEÑALABO DE TIEMPO.  
 Disponible únicamente en Bogotá, próximamente en otras ciudades.  
 Consulta más en [www.spack.com.co](http://www.spack.com.co)

BARRIO	DIRECCION	INDICACION
Parque	Tp. 20.247.944 - 04	Señalabos en el
Centro	Av. Centenario 100 - 100	Señalabos en el
Centro	Tp. 20.247.944 - 04	Señalabos en el
Centro	Tp. 20.247.944 - 04	Señalabos en el
Centro	Tp. 20.247.944 - 04	Señalabos en el
Centro	Tp. 20.247.944 - 04	Señalabos en el
Centro	Tp. 20.247.944 - 04	Señalabos en el
Centro	Tp. 20.247.944 - 04	Señalabos en el

CasilleroVirtual



# Participación Ferias y Eventos

## FERIAS Y EVENTOS

<b>Andesco</b>	Andicom	
<b>Anif</b>	Asobancaria	Confecámaras
<b>Cámara de Comercio Electrónico</b>	Universidad de Salle	Corpacoros - Encuentro Coral
<b>Scout de Colombia(Ciclo ruta de la independencia)</b>	Evento Buga	Exponegocios
<b>Fanyf</b>	Góndola 2014	Feria de Cali
<b>Festival Bambuco</b>	Vallempresa 2014	Feria Tecnológica



# Productos Actuales



**CasilleroVirtual** 472

Si está en Internet,  
lo puedes tener en casa.

7801 NW 37th Street  
Doral, FL. 33166

Compra lo mejor de las tiendas online de EE.UU.  
**¡Nosotros te lo traemos!**

Inscríbete y pide tu Casillero Virtual en:  
[www.casillerovirtual4-72.com.co](http://www.casillerovirtual4-72.com.co)

En el año 2014 se entregaron **215.033 paquetes** en total, que corresponde a un promedio mensual de 17.919 paquetes.

En el año 2014 se realizaron **21.268 nuevas afiliaciones.**

CasilleroVirtual 472

Inscríbete y pide tu Casillero Virtual en:  
[www.casillerovirtual4-72.com.co](http://www.casillerovirtual4-72.com.co)

Si está en Internet,  
lo puedes tener en casa.



# Productos Actuales



AlianzaComercial



- ✓ **Lanzamiento: 7 de mayo de 2014** en el Centro de convenciones AR con 150 asistentes.
- ✓ **Apertura en el mes de diciembre del Primer Aliado Comercial “Mundo Académico”** ubicado en la Cra 46 N 152-46 Local 260 Centro Comercial Mazuren.



# Productos Actuales



- ✓ Participamos en eventos como: Congreso internacional TIC Andicom y Confecamaras cuyo objetivo era dar a conocer el **Sr. Pack**
- ✓ Actualmente contamos con **8 Lockers instalados** en diferentes puntos en la Ciudad de Bogotá
- ✓ **El 2 de diciembre, Sr Pack empezó a ser una opción para recibir los paquetes de Casillero virtual.** Hasta el 30 de enero 2015 vamos con ésta prueba para hacer los últimos ajustes del servicio.

# Agenda



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

## 2. Resultados de la Gestión 2014

- Informe Plan Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Comercial
- Informe Posicionamiento de Marca
- **Informe Operacional**
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Evaluación y Control

3. Dificultades Institucionales 2014

4. Proyecciones Institucionales 2015

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014





# GESTIÓN OPERACIONAL

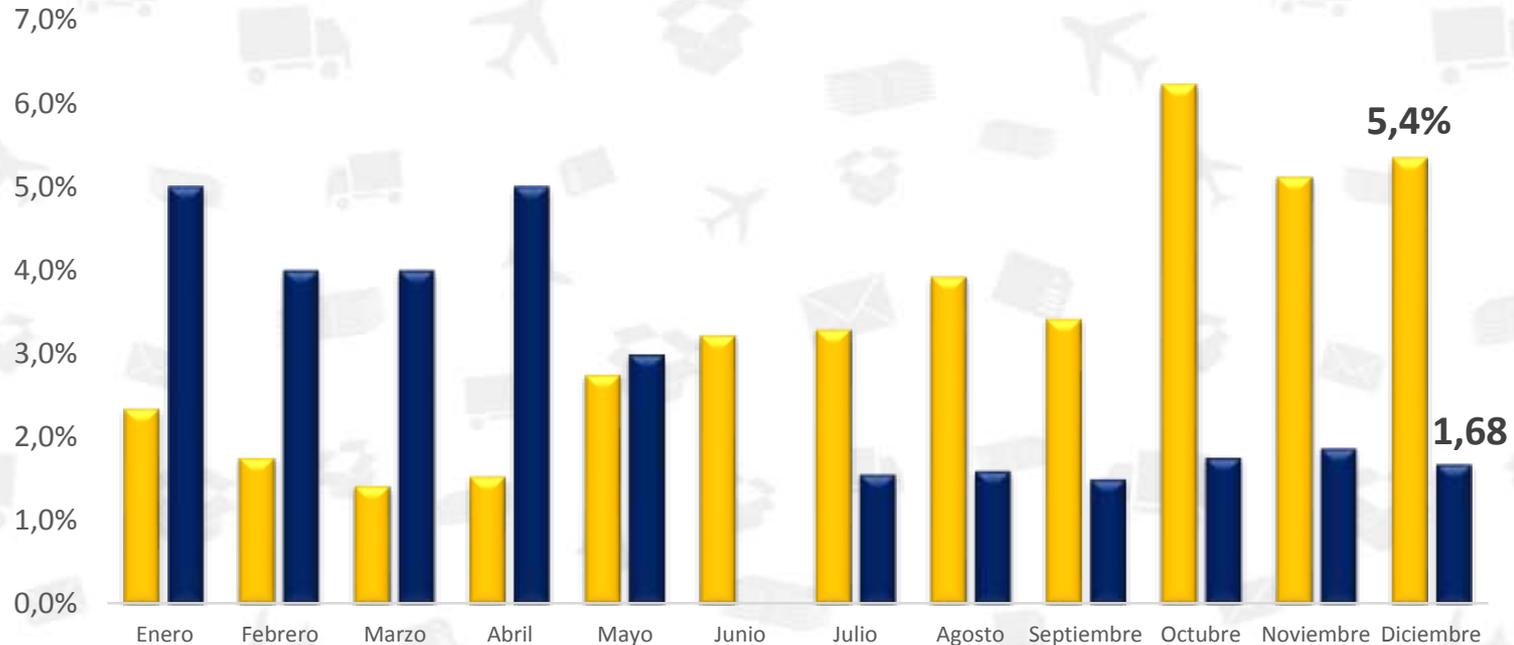
## PRINCIPALES RESULTADOS

# Comportamiento Volumen de Distribución



Aumento **14.758.228** envíos pasando en el 2013 con un total anual de 92.851.932 a un total anual en el 2014 de 107.610.160 envíos distribuidos representando un crecimiento del **16%**.

# Devoluciones Improcedentes



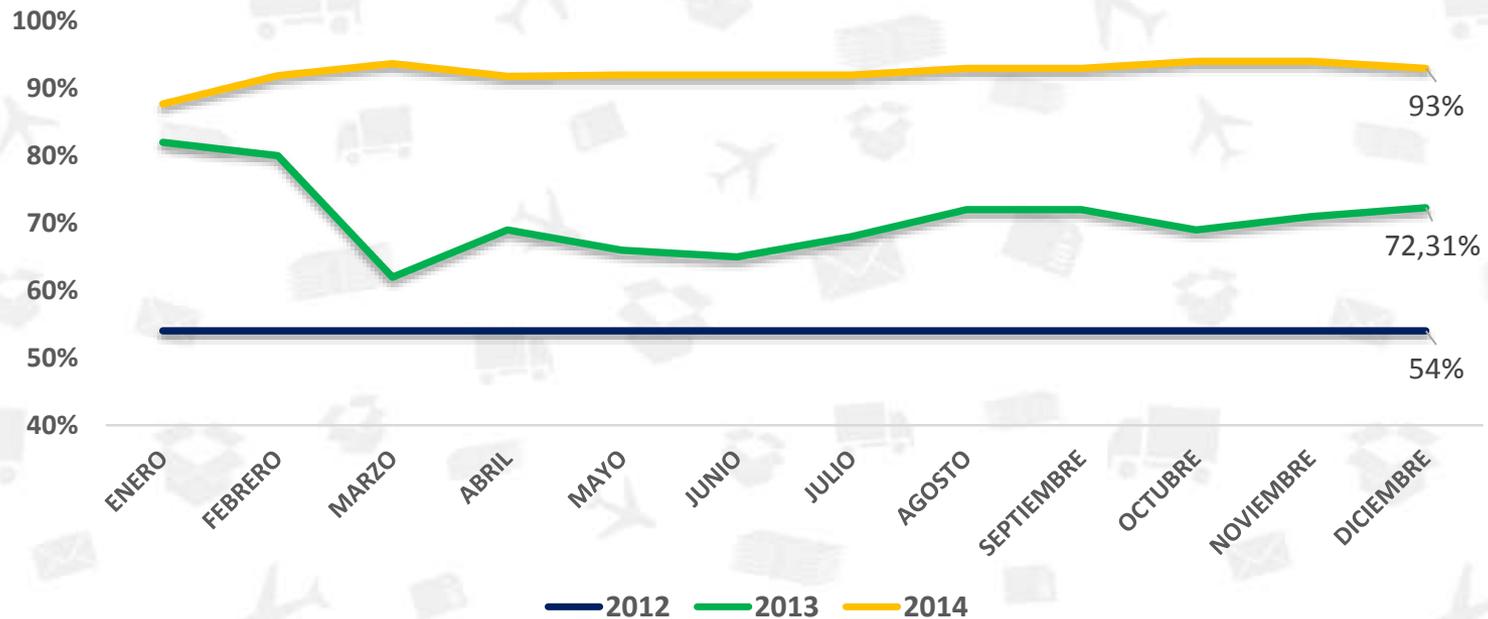
El Indicador de Devoluciones Improcedentes de entrega disminuyó satisfactoriamente en un **-2,87%** con respecto al mismo periodo del año anterior.

# Eficiencia Operativa

## No. de Piezas por Empleado



# Cumplimiento a los Tiempos de Entrega



Aumento 21 puntos porcentuales en el cumplimiento de los tiempos de entrega del **72%** en el 2013 al **93%** a cierre del año 2014.

# Automatización Fase I



- ✓ Montaje de COR Bogotá Obra civil y reestructuración primer nivel y mezanines de oficinas
- ✓ Montaje de Maquina Clasificadora de Paquetes y Maquina Clasificadora de Documentos con comunicación con Sistema Sipost en COR Bogota
- ✓ Montaje de sistema Put To Light (PTL) en COR Occidente.
- ✓ Montaje de sistema Put To Light (PTL) en COR Norte.

# Mejoramiento Estructura Operativa

Se realizó la modernización de maquinaria, equipo y elementos operativos en las actividades de admisión, clasificación y despachos de los Centros Operativos de la compañía, con el fin de hacerlos compatibles con el proyecto de automatización.

De la misma manera se busca evitar pérdidas, hurtos y manipulación errada de los envíos, disminuir tiempos de entrega, mejorando la calidad del servicio, optimizando los espacios requeridos de la operación.



# Agenda



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

## 2. Resultados de la Gestión 2014

- Informe Plan Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Comercial
- Informe Posicionamiento de Marca
- Informe Operacional
- **Informe Servicio al Cliente**
- Informe Evaluación y Control

3. Dificultades Institucionales 2014

4. Proyecciones Institucionales 2015

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014





**CANALES DE ATENCIÓN**  
**PRINCIPALES RESULTADOS**



# Canales de Comunicación

## Canales Virtuales:

Página de Internet: [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Chat: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Correo Electrónico: [servicioalcliente@4-72.com.co](mailto:servicioalcliente@4-72.com.co).

[reclamosnacionales@4-72.com.co](mailto:reclamosnacionales@4-72.com.co)

[reclamosinternacionales@4-72.com.co](mailto:reclamosinternacionales@4-72.com.co)

Atención de PQR: <http://190.85.244.112:9080/PQRWeb/PQRUsuarioServlet>

## Canales Presenciales:

Buzón de Sugerencias en cualquier oficina de SPN

Radicación de Solicitudes en cualquier oficina de SPN y/o las oficinas de Servicio al Cliente, diligenciando los formatos de recepción de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y/o solicitud de indemnización

## Canal Telefónico:

Línea Bogotá: (57-1) 4722000

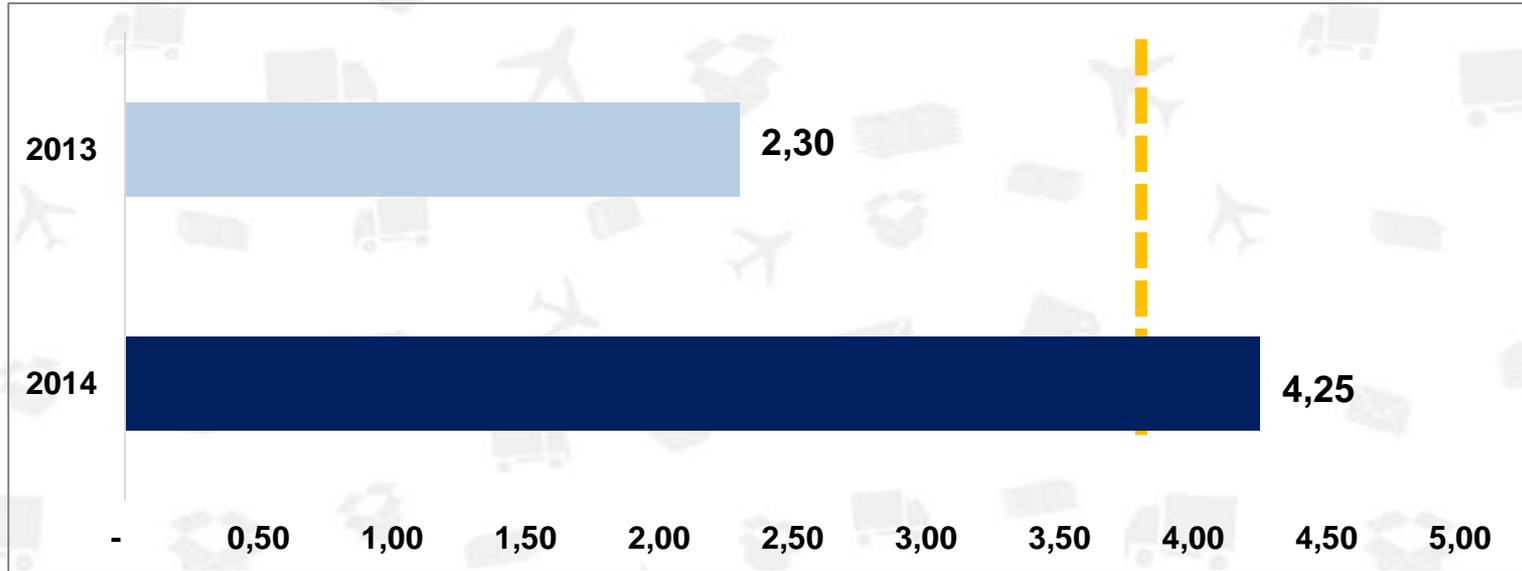
Línea Nacional: 01 8000 111 210

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.



# Nivel Satisfacción del Cliente



Se realizaron entre el 4 de Agosto al 30 de Septiembre 2014, **255 entrevistas** a los principales clientes corporativos nivel nacional.

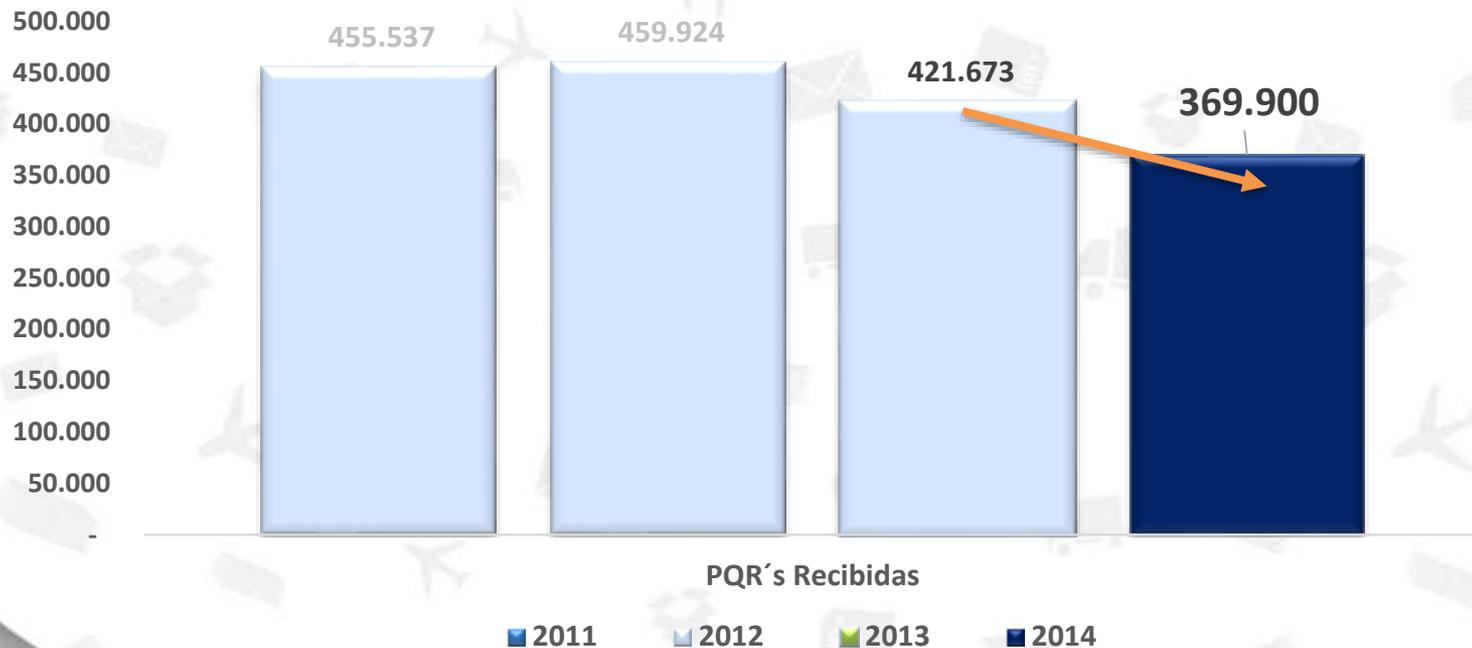
# Buzón de Sugerencias

La herramienta del Buzón de Sugerencias permite tomar acciones correctivas sobre las falencias detectadas tanto en el proceso de Servicio al Cliente como en otros procesos.

REGIONAL	Felicitación	Idea o Sugerencia	Queja	Reclamo	Petición
CENTRO A	5	26	66	36	5
CENTRO B	42	21	1		
EJE CAFETERO	3				1
NOROCCIDENTE	8	5	23		
NORTE	5	10		4	2
OCCIDENTE	2	6	6	3	
ORIENTE	7	18	10	2	
SUR	13		9	2	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>85</b>	<b>86</b>	<b>115</b>	<b>47</b>	<b>8</b>

# Gestión de PQR's

En el año 2014 se presentó una disminución de solicitudes del **12%** respecto al año 2013, el total de PQR's representó el **0,3437%** del Volumen de Distribución para el mismo año.



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

El Programa **HÉROES 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.

**REGIONAL NORTE**



Ilidenis López, líder Operativa Riohacha

**REGIONAL NOROCCIDENTE**



Beatriz Elena Muñoz Vélez, asistente administrativa Nivel 1 oficina PQR

**REGIONAL ORIENTE**



Jimmy Pablo Estepa Cedeño, Líder Operativo Arauca

**REGIONAL EJE CAFETERO**



Héctor Gallego Álvarez, Líder CO Pereira (E)

# Implementación CRM

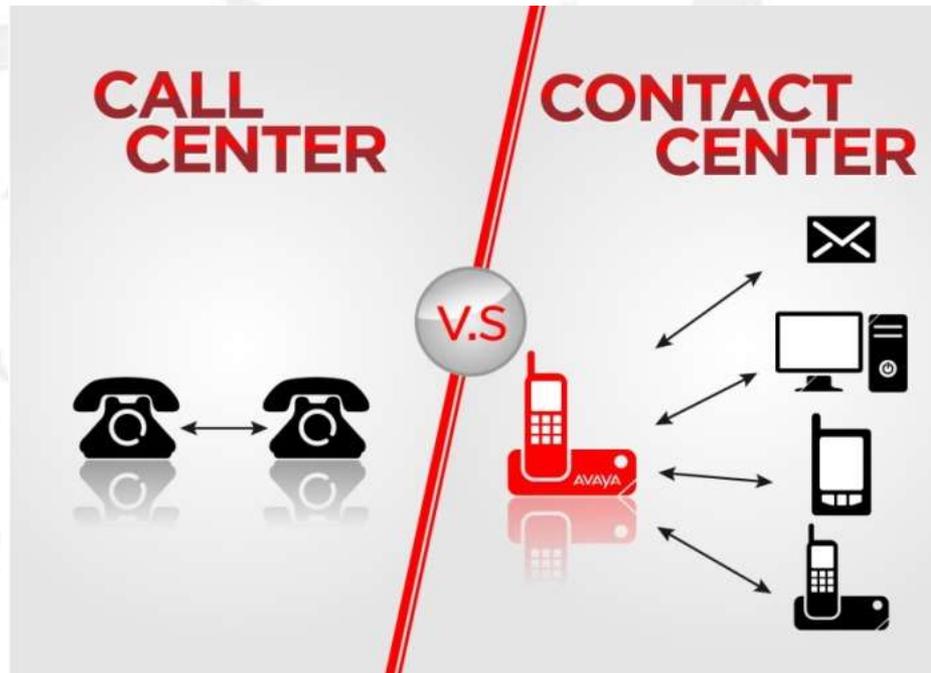
Se implementó una plataforma tecnológica que permite identificar y administrar la información de cada uno de los clientes, con el fin de satisfacer sus necesidades mediante campañas de ventas, mercadeo y servicio al cliente.

Además permite incentivar el consumo de los diferentes productos y servicios, logrando así realizar el seguimiento a la fidelización del cliente



# Implementación IVR

Se realizó el alquiler de una solución tecnológica de Contact Center, que permite cubrir las necesidades cambiantes de atención de clientes de la entidad a través de IVR, Grabación de llamadas Marcación Preview y progresiva.



# Agenda



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

## 2. Resultados de la Gestión 2014

- Informe Plan Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Comercial
- Informe Posicionamiento de Marca
- Informe Operacional
- Informe Servicio al Cliente
- **Informe Evaluación y Control**

3. Dificultades Institucionales 2014

4. Proyecciones Institucionales 2015

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014

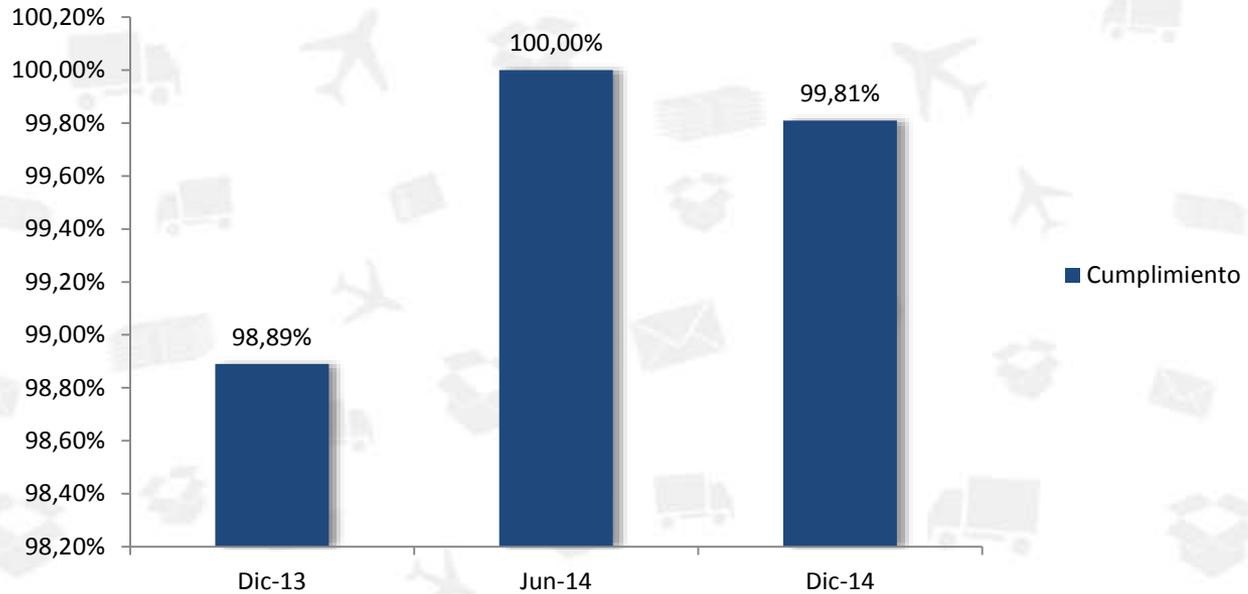




**CONTROL INTERNO**  
**PRINCIPALES RESULTADOS**

# Plan Anual de Auditoría

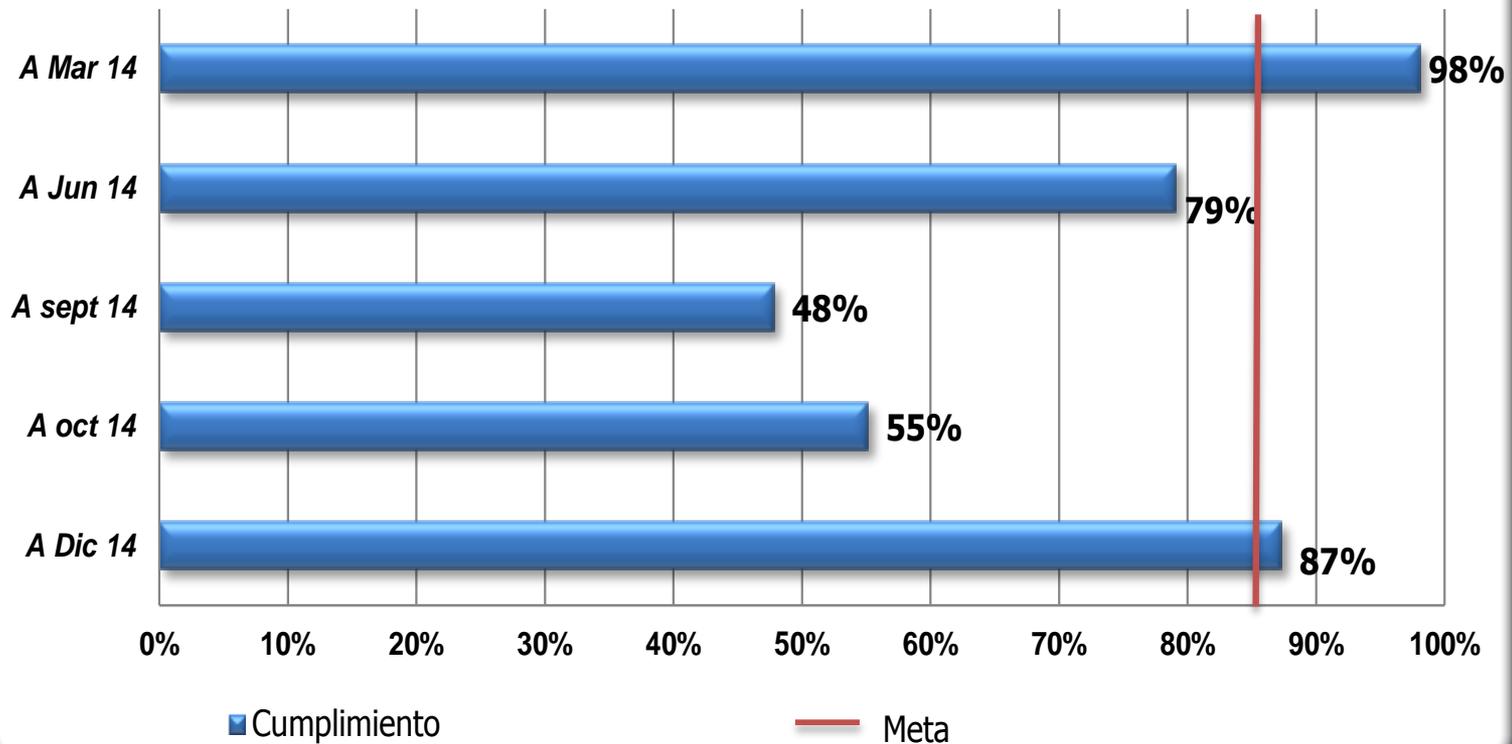
## Evolución Plan de Auditoría - 2014



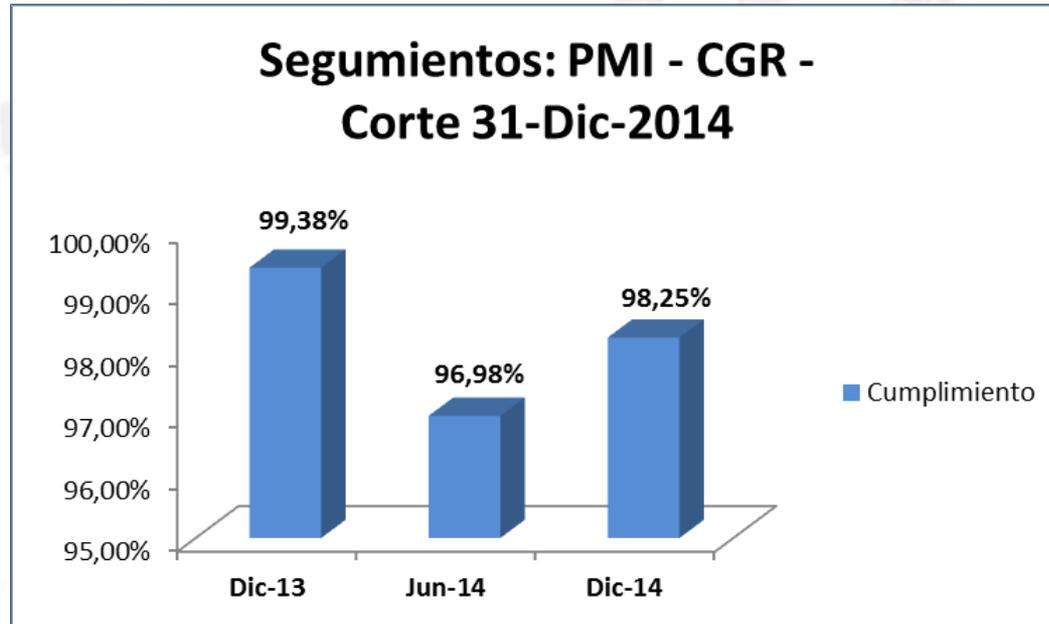
concepto	Dic-13	Jun-14	Dic-14
<b>Cumplimiento</b>	98,89%	100,00%	99,81%

# Estado de los Hallazgos

Estado de los Hallazgos, 2014



# Plan de Mejoramiento (CGR)

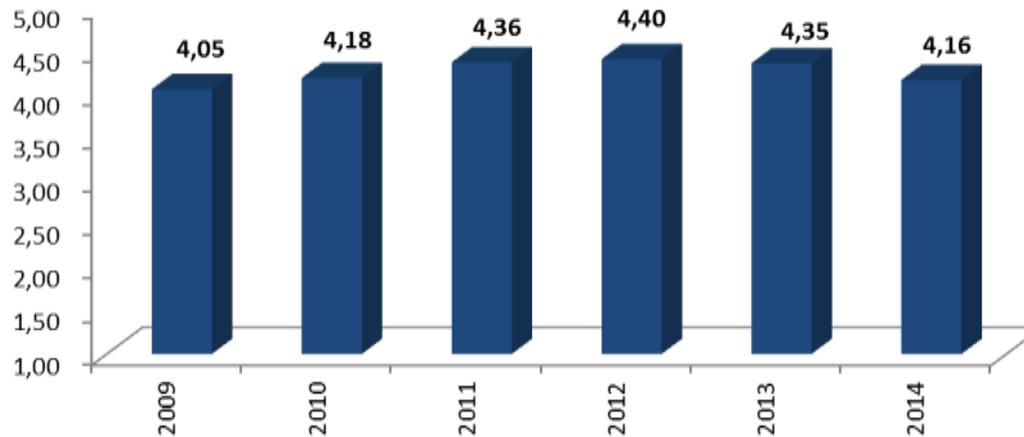


concepto	Dic-13	Jun-14	Dic-14
<b>Cumplimiento</b>	99,38%	96,98%	98,25%

**Evolución de los seguimientos al Plan de Mejoramiento Institucional**

# Evaluación Sistema de Control Interno en 4-72

**Evolución de la Evaluación del Control Interno Contable**



RANGO	CRITERIO
1.0 – 2.0	INADECUADO
2.0 – 3.0	DEFICIENTE
3.0 – 4.0	SATISFACTORIO
4.0 – 5.0 (no incluye 4.0)	ADECUADO

# Agenda



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

2. Resultados de la Gestión 2014

- Informe Plan Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Comercial
- Informe Posicionamiento de Marca
- Informe Operacional
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Evaluación y Control

3. Dificultades Institucionales 2014

4. Proyecciones Institucionales 2015

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014



# Dificultades Institucionales

1. Se disminuyeron las utilidades esperadas en el periodo por los siguientes factores: Impuestos: \$5 mil millones de pesos, Amortización: \$2.318 millones de pesos, Servicios Postales de Pago: \$5.352 millones de pesos.
2. No se implementó el Proyecto Torre de Control Operacional debido a la consultoría con la POSTE ITALIANE, la cual al 2014 no entregó el resultado esperado por la dirección.
3. No se implementó el proyecto de Dispositivos Móviles de entrega, debido a la decisión contractual de convenio con la ETB, la cual influencia el modelo de contratación que requería la empresa.
4. Pago generado por la Concesión OPO por \$ 46.000 millones, la cual genera déficit en los flujos de caja proyectados.
5. Habilitación de Aliados como Operadores Postales de Pago desde Julio del 2014.

# Agenda



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

2. Resultados de la Gestión 2014

- Informe Plan Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Comercial
- Informe Posicionamiento de Marca
- Informe Operacional
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Evaluación y Control

3. Dificultades Institucionales 2014

4. Proyecciones Institucionales 2015

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014



# Reto: Ser la empresa Líder del Sector Postal en Colombia

## Propósitos 2015

1. Vender, vender, vender.
2. Cumplimiento en tiempos de entrega Correo Certificado y Mensajería Expresa
3. Atención y satisfacción al cliente
4. Optimización de costos
5. Procesos y procedimiento definidos y socializados en toda la Organización

# Como reto para la Transformación tenemos:

	2014	2015	% Creci	2018
<b>Operacional</b>				
▶ No Piezas/empleado	37 mil piezas	<b>47 mil piezas</b>	<b>23%</b>	57 mil piezas
▶ Volumen Envíos:	107 Millones	<b>132 Millones</b>	<b>23%</b>	207 Millones
<b>▶ Cum. Tiempo Entrega</b>				
▶ Correo Certificado	90%	<b>91%</b>	<b>1 pt%</b>	95%
▶ Mensajería Expresa	91%	<b>95%</b>	<b>4 pt%</b>	
<b>Organizacional</b>				
• <b>Procesos y Proyectos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación BASC</li> <li>• Certificación ISO 14001</li> <li>• Implementación de Metodología PMO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recertificación ISO 9001</b></li> <li>• <b>Recertificación BASC</b></li> <li>• <b>Recertificación ISO 14001</b></li> <li>• <b>Clima Organizacional : Puntaje 70</b></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización orientada a proyectos / unidades de negocio</li> </ul>

	2014	2015	% Creci	2018
<b>Operacional</b>				
▶ No Piezas/empleado	37 mil piezas	<b>47 mil piezas</b>	<b>23%</b>	57 mil piezas
▶ Volumen Envíos:	107 Millones	<b>132 Millones</b>	<b>23%</b>	207 Millones
<b>▶ Cum. Tiempo Entrega</b>				
▶ Correo Certificado	90%	<b>91%</b>	<b>1 pt%</b>	95%
▶ Mensajería Expresa	91%	<b>95%</b>	<b>4 pt%</b>	
<b>Organizacional</b>				
• <b>Procesos y Proyectos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación BASC</li> <li>• Certificación ISO 14001</li> <li>• Implementación de Metodología PMO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recertificación ISO 9001</b></li> <li>• <b>Recertificación BASC</b></li> <li>• <b>Recertificación ISO 14001</b></li> <li>• <b>Clima Organizacional : Puntaje 70</b></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización orientada a proyectos / unidades de negocio</li> </ul>

# Agenda



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

2. Resultados de la Gestión 2014

- Informe Plan Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Comercial
- Informe Posicionamiento de Marca
- Informe Operacional
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Evaluación y Control

3. Dificultades Institucionales 2014

4. Proyecciones Institucionales 2015

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014



# ESPACIO ABIERTO A LAS PREGUNTAS DE LOS ASISTENTES

## **Pregunta 1:**

**¿Cuáles fueron las acciones emprendidas por la empresa en cuanto a la ejecución del contrato interadministrativo 4900011591 firmado el 07 de octubre de 2013 y el cual sabemos fue declarado por parte del ISS incumplido, lo que ha generado a la empresa tener en este momento una pérdida de más de nueve mil millones de pesos?**

**¿Cuáles fueron las partidas contables donde quedo causada esta pérdida?**

**¿Cuáles son los procesos iniciados por 4-72 en materia disciplinaria y fiscal y quienes están siendo investigados en este momento?**

# Agenda



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2014

2. Resultados de la Gestión 2014

- Informe Plan Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Comercial
- Informe Posicionamiento de Marca
- Informe Operacional
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Evaluación y Control

3. Dificultades Institucionales 2014

4. Proyecciones Institucionales 2015

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2014



Entregando lo mejor de  
**los colombianos**

