



.....

El servicio de ***envíos***  
de Colombia



# Informe de Gestión Anual

Servicios Postales Nacionales S.A.  
Vigencia 2016

Presidenta  
Adriana María Barragan López



## ¿Qué es 4-72?

.....

- **4-72**, representa la posición de Colombia en el mundo: 4° Latitud Norte, 72° Longitud Oeste, de acuerdo con el sistema de coordenadas alineadas con el eje de rotación de la tierra. El cruce de dichos ejes en el mapa global, determina el centro de Colombia.



## ¿Quiénes Somos?

.....

- **Servicios Postales Nacionales S.A.** es el operador postal oficial de Colombia y por lo tanto somos los únicos prestadores de servicios de Correo, Giros Postales Nacionales e Internacionales.

# ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

El servicio de **envíos**  
de Colombia



## JUNTA DIRECTIVA

- **Mauricio Cárdenas Santamaría**  
Ministro de Hacienda y Crédito Público
- **Luis Fernando Cruz Araujo**  
Representante Legal Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario FIDUAGRARIA S.A. en su calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo de Remanentes de ADPOSTAL EN LIQUIDACIÓN - PAR ADPOSTAL EN LIQUIDACIÓN y PARAPAT.
- **Luis Felipe Paredes Cadena**  
Gerente General - Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
- **Jhon Jairo Ocampo Niño**  
Gerente General - Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC
- **David Luna Sanchez**  
Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- **Luis Fernando Cruz Araujo**  
Representante Legal Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario FIDUAGRARIA S.A. en su calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo de Remanentes de ADPOSTAL EN LIQUIDACIÓN - PAR ADPOSTAL EN LIQUIDACIÓN
- **Luis Felipe Paredes Cadena**  
Gerente General - Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
- **Jhon Jairo Ocampo Niño**  
Gerente General - Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC
- Delegado Presidencia de la República



# EQUIPO DIRECTIVO

El servicio de **envíos**  
de Colombia



- **Adriana María Barragan López**  
Presidente
- **Alexandra Janneth Calvache España**  
Secretaria General
- **Gabriel Jaime Gomez Velez**  
Vicepresidente de Soporte Corporativo
- **Diego Fernando Huertas Ortiz**  
Vicepresidente de Servicio al Cliente
- **Javier Bonilla Mercado**  
Vicepresidente de Operaciones
- **Juan Carlos Correa Valencia**  
Vicepresidente Comercial (E)
- **Jorge Eliecer Barbosa Solano**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación
- **Alejandro Rodríguez Mejía**  
Jefe Oficina Asesora de Marketing
- **Josefina del Pilar Rodriguez**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
- **Javier Alberto Ayala**  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
- **Carlos Andres Torres Cetina**  
Director Nacional de Seguridad
- **Orlando Bolivar**  
Gerente de Riesgos y Cumplimiento



La Generación de Confianza fue el reto 2016 de la organización, que buscaba consolidar la compañía como un proveedor de servicios de calidad, eficientes y generando relaciones de valor con los clientes; teniendo la infraestructura física adecuada, procesos de tratamiento automatizadas, con una fuerza comercial y de atención al cliente especializada, que brindara a los clientes el mejor nivel de satisfacción y cumplimiento en el servicio.

En el presente documento se resumen los resultados de la gestión realizada durante la vigencia 2016.





## RESULTADOS OPERACIONES

- Mejora en el Cumplimiento de los tiempos de entrega, pasando del 94% en el 2015 al **98%** en el 2016.
- Incremento del **17,21%** del total de envíos internacionales gestionados, en comparación con el año 2015.



## RESULTADOS OPERACIONES

- Entrega de **500** Dispositivos Móviles para fortalecer la trazabilidad de los envíos.
- Entrega piloto de **10** Bicicletas eléctricas, incentivando la cultura medio ambiental en la distribución de envíos.
- Optimización del personal, basado en las premisas de eficiencia y productividad, obteniendo un crecimiento del **27%** en el indicador de Eficiencia Operativa, comparado con la vigencia 2015.
- Implementación de la **Torre de Control Operacional** y el **Modelo de Ruteo GPS**.





## RESULTADOS COMERCIALES

- Crecimiento del **7%** en ingresos gestionables en comparación con la vigencia 2015. Enfocados en el sector privado que obtuvo un crecimiento en ingreso del **29%** comparado con la vigencia 2015.
- Desde el 29 de Noviembre al cierre del año 2016, se logró la adjudicación de **9 procesos** en la plataforma de **Colombia Compra Eficiente**.





## RESULTADOS COMERCIALES

- Implementación del Plan Comercial para **Puntos de venta** y **Aliados Comerciales** que permitió obtener un crecimiento en ingresos del **24%** y **902%** en aliados, en comparación con la vigencia 2015.
- Lanzamiento del servicio de **Giros y Recargas 4-72** con una red de redes que llega a más de **13.000 puntos**.
- Desarrollo y comercialización del servicio **DataStock**. (Software Gestión Documental)



## RESULTADOS SERVICIO AL CLIENTE

- Disminución del **60%** de las Peticiones, quejas y reclamos, con relación al año 2015.
- Capacitación, instalación y soporte del Sistema de Información Postal a **2.157 clientes**.
- Implementación del sistema de información **“SITC”** para fortalecer el seguimiento de los ANS y mejorar la calidad de atención del cliente interno.



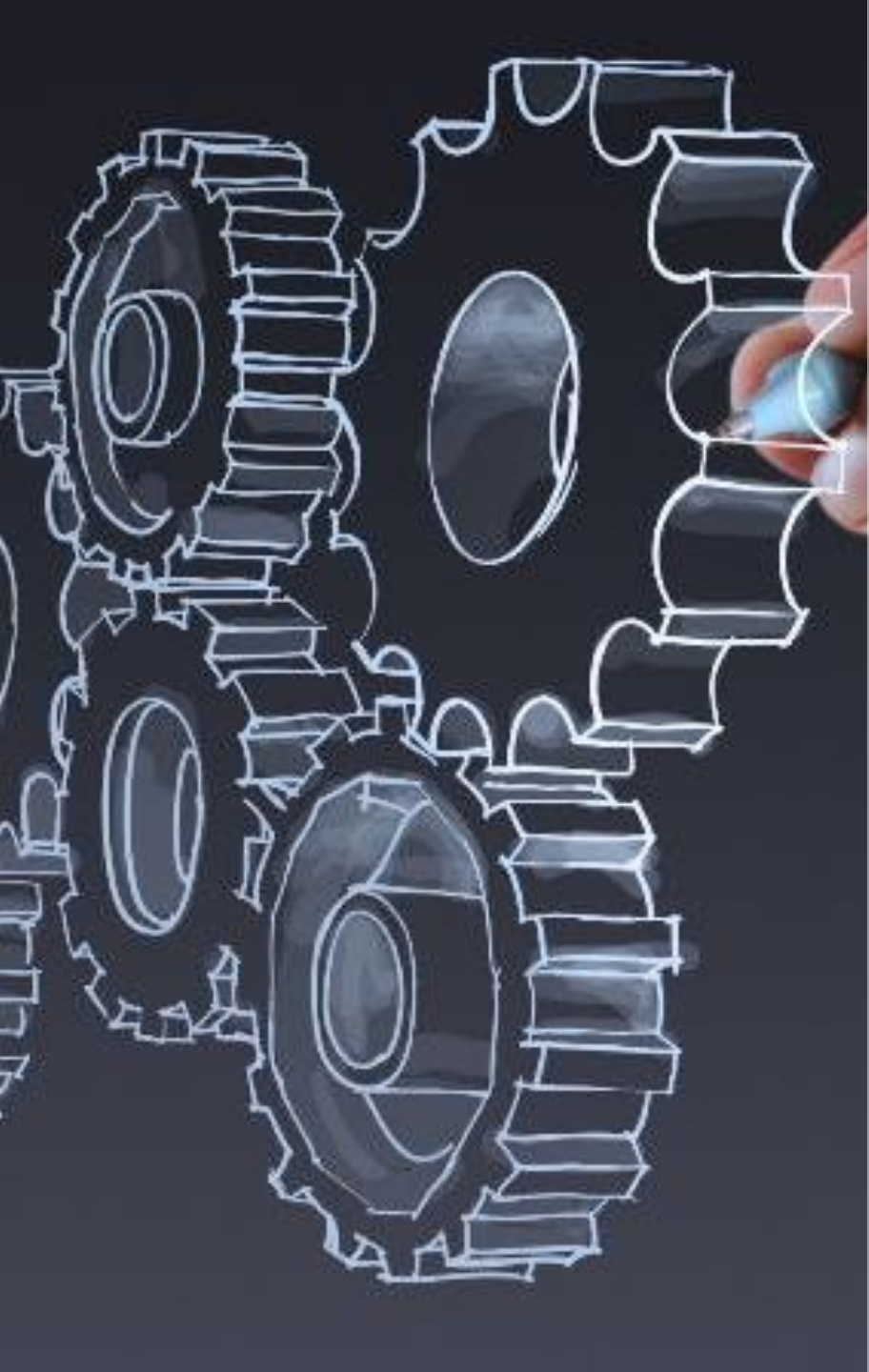


# RESULTADOS FINANCIEROS

➤ Se desarrollo el proceso de adopción e implementación de las **NIIF**, basado en el diagnostico Financiero de la entidad, elaboración del ESFA (Estado de Situación Financiero de Apertura), formulación de políticas contables y elaboración de Estados Financieros.

➤ Incremento del **22%** en los montos de facturación de Cuentas las Internacionales con respecto a 2015.





## RESULTADOS DE PROYECTOS

- Durante la Vigencia 2016, los principales **Proyectos de Inversión** desarrollados fueron: Mejora del Canal Retail, Mejora Infraestructura Física, Centro Especializado de Gestión documental, entre otros.
- También se ejecutaron los siguientes proyectos con recursos de **Cooperación Internacional**: Implementación de un Sistema de Entrega de Carteros en Colombia, Adquisición de una Herramienta de Monitoreo de Plataformas y Adquisición de Bicicletas Eléctricas.

## ➤ **Medición de la Huella de Carbono Corporativa**

Cuantificación de las emisiones de gases efecto invernadero de la organización teniendo presente todas las actividades a nivel nacional, con un resultado de **8.340 toneladas de CO<sub>2</sub>**, base para la elaboración de un plan de mitigación.

## ➤ **Producción Más Limpia**

Diagnóstico ambiental de los procesos productivos y administrativos que hacen parte de la Dirección General de 4-72, diseñando estrategias de producción más limpia que permitan minimizar **impactos y costos ambientales** que garanticen la eficiencia y productividad de los mismos.

## ➤ **Mantenimiento de los Sistemas de Gestión**

**Calidad:** ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000: 2009

**Ambiental:** ISO 14001: 2004

**Control y Seguridad:** BASC



# RESULTADOS GESTIÓN HUMANA

El servicio de **envíos**  
de Colombia



## ➤ Proyecto de Arquitectura Organizacional

Diagnóstico de la empresa en materia laboral y tecnológica, analizando el mercado, los riesgos, la reglamentación y buenas practicas a nivel nacional e internacional, para identificar brechas y establecer la propuesta de actualización del **mapa de procesos** y de la **estructura organizacional y tecnológica**.

## ➤ Bienestar

Durante el 2016 se realizaron **21** actividades de bienestar, para los empleados a nivel nacional, entre las cuales se encuentran: Feria del ahorro y vivienda, Obsequios de cumpleaños, Día de la mujer, Día del niño, Actividades de fin de año, Integración mes de octubre, entre otros.

## ➤ Formación y Capacitación

Realización de **1.422** Actividades de capacitación orientadas a disminuir las brechas identificadas en la evaluación de desempeño, evaluación de Clima Organizacional, Necesidades propias de las áreas y Planeación Estratégica.





**GRACIAS**

