



.....

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



➤ Planeación Estratégica 2019



Digital Justice
Transformación Digital
Fintech Postal ecommerce
Crowdsourcing
Automation



Misión

Ofrecer los **servicios postales, logísticos y empresariales más confiables y eficientes**, de acuerdo con las necesidades de los **clientes, generando valor** para los accionistas, los empleados y la comunidad, comprometidos con el medio ambiente.

Visión

Para el año **2022**, ser el proveedor **preferido por los colombianos** en servicios postales, logísticos, tecnológicos, documentales, financieros y de comercio electrónico, soportados en la transformación digital.

Valores Corporativos



HONESTIDAD



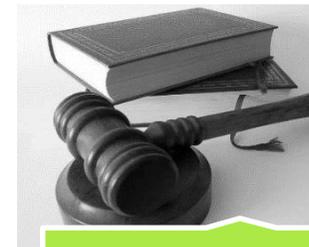
RESPETO



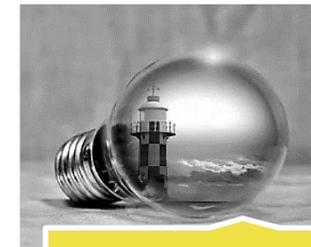
COMPROMISO



DILIGENCIA



JUSTICIA



INNOVACIÓN



TRANSPARENCIA

Valores Corporativos

El servicio de **envíos**
de Colombia



HONESTIDAD

Disposición para actuar siempre con la verdad, informando oportunamente cualquier novedad que ponga en riesgo nuestra empresa, buscando siempre el interés general.



COMPROMISO

Ser consciente de la importancia de mi rol como colaborador y tener disposición permanente para resolver las necesidades que se presenten en mi entorno laboral.



RESPECTO

Tener un trato amable, digno y cortés con todas las personas partiendo del derecho universal de igualdad, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.



DILIGENCIA

Ser eficiente en el desempeño de los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo con el fin de optimizar el uso de los recursos.

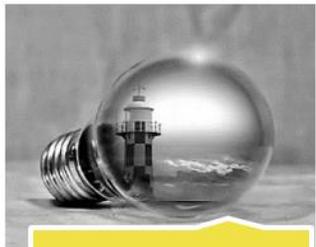


Valores Corporativos



JUSTICIA

Disposición para actuar siempre con imparcialidad, tomando decisiones basadas en evidencias y datos confiables, reconociendo y garantizando los derechos de cada persona.



INNOVACIÓN

Tener la capacidad de crear o modificar un producto y/o servicio que genere valor a la organización, con el fin de resolver un problema o responder a una oportunidad.



TRANSPARENCIA

Permitir que los demás comprendan claramente el mensaje que estamos transmitiendo con nuestros planteamientos y nuestras acciones; generando la menor confusión posible y transmitiendo confianza al público objetivo.



Objetivos Estratégicos 2019 - 2022



FINANCIERA

1. Obtener Rentabilidad y Mejoramiento del EBITDA de 4-72 acorde a la Industria.



CLIENTE Y MERCADO

2. Mejorar Entorno Regulatorio y mantener gobierno
3. Profundizar E-commerce
4. Encontrar Nicho en Giros
5. Mejorar Niveles de Atención al cliente



PROCESOS INTERNOS

6. Ordenar la casa
7. Explotar nuestras ventajas competitivas y GD
8. Ingresar a economía colaborativa



APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

9. Mejorar la productividad acorde a los estándares de la industria
10. Optimizar y Automatizar

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2019

1 Obtener Rentabilidad y Mejoramiento del EBITDA acorde a la Industria.

5% Margen Neto 7% Margen Operacional
12% Margen EBITDA 60 días Rotación de Cartera

2 Mejorar Entorno Regulatorio y mantener gobierno

100% cumplimiento en planes prioritarios, de la agenda regulatoria

3 Profundizar E-commerce

500.000 piezas movilizadas año

4 Encontrar Nicho en Giros

\$4.000 MM Ingresos Servicios Financieros 15.000 puntos de Capilaridad en Servicios Financieros

5 Mejorar Niveles de Atención al cliente

3,5 Percepción de servicio (Natural, Corporativo, Redes) 80/20 Nivel de Servicio Contac Center
Atención ANS 15 Días Atención PQR's - Nal 15 días – InterNal 60 días

6 Ordenar la casa

Nueva Estructura Organizacional con ahorro del 3% 100% Optimización de portafolio y Re-branding 100% Cumplimiento al Planes de mejora y calificación de contraloría

7 Explotar nuestras ventajas competitivas y GD

Incrementar en un 18% los Ingresos Gestionables 24 negocios facturando de GD
Incrementar un 30% Ingresos Paquetería 3% de crecimiento en Ingresos Documentos

8 Ingresar a Economía Colaborativa

1 plataforma funcionando con más de 1.000 clientes corporativos

9 Mejorar la productividad acorde a los estándares de la industria

Aumentar 5 ptos. Evaluación de Clima Organizacional 57.000 Piezas/Empleado
100% Cumplimiento planes (Capacitación y bienestar) 5% Rotación del personal Planta y Administrativo

10 Optimizar y Automatizar

97% Tiempos entrega Urb. 95% Disponibilidad y Funcionalidad Sistemas Core (Sipost, Seven, Multipay)
95% Tiempos entrega Nal. 95% Evolución Sistemas Core
95% Tiempos entrega InterNal. 90% Atención a Usuarios Sistemas Core
82% Efectividad Entrega
1,5% Devoluciones Irregulares