



## Servicios Postales Nacionales 4-72

# Resumen Ejecutivo

## Vigencia 2012

En el proceso de desarrollar y fortalecer a la empresa oficial de correos del país, evidenciamos numerosas realizaciones y metas cumplidas, como la generación de nuevas líneas de negocio con los servicios electrónicos, postales de pago, exportaciones, carga y se está estructurando una nueva oportunidad de negocios relacionada con el Sistema de Gestión Documental y Logística, bajo el cual se englobará el portafolio corporativo de 4-72, y que en el corto y mediano plazo permitirá a la empresa incursionar en esta actividad con un significativo potencial de crecimiento.

Le dimos mayor capilaridad a nuestra red alcanzando total cobertura en el territorio nacional, fortalecimos de manera importante la operación haciendo más eficientes y controlados los procesos logísticos, volvimos estratégico el tema de la seguridad en toda la cadena de custodia, nos desarrollamos tecnológicamente con plataformas ajustadas a los requerimientos postales, administrativos y financieros y adoptamos la metodología del Sistema de Prevención y Mitigación del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Sin lugar a dudas el capital humano, el activo más valioso de 4-72, también ha sido uno de los mayores artífices al cual hemos dedicado gran parte de nuestro trabajo y atención. Prueba de ello lo constituye la Escuela de Valores, estrategia humanística encaminada a promover el crecimiento personal e intelectual de cada colaborador, afianzando sus principios éticos y morales con los valores corporativos a través de la formación y desarrollo de competencias de comportamiento lideradas por cada uno, que en la interacción cotidiana, conducen a alcanzar el éxito empresarial.

### Resultados Financieros

Al cierre del 2012 los ingresos operacionales presentaron un incremento del 12%, con respecto al 2011 explicado por el aumento del correo nacional a crédito en un 23%. Los Gastos Generales se incrementaron en un 22% principalmente por el comportamiento del gasto de personal de la operación comercial que tuvieron una variación neta de 28%, gastos de comunicación y transporte de la operación comercial con una variación neta del 23%, gastos de publicidad y propaganda de la operación comercial con una variación neta del 115%, gastos de servicios públicos y arrendamientos de la operación comercial

con una variación neta del 15% y gastos de impuestos y contribuciones de la operación comercial con una variación neta del 16%.

La empresa cerró el ejercicio presupuestal del año 2012 con cumplimiento del 99% en su recaudo y una ejecución del gasto del 72%.

La gestión de tesorería, como parte de los procesos estratégicos de apoyo a los procesos misionales, acompañó el desarrollo de nuevos negocios y unidades. En Correo Giros (Giros Postales Internacionales) se pagaron 2.622 operaciones y se enviaron 346 giros; estas transacciones a través de 154 de nuestras oficinas en el país. En Corresponsalía No Bancaria se realizaron 131.310 operaciones en 65 oficinas, movilizandolos recursos a través de nuestro aliado estratégico Bancolombia.

Mensualmente se gestionó el debido pago de pensiones del ISS a 45.905 personas jubiladas.

### Resultados Comerciales

En la vigencia 2012 el proceso de Gestión Comercial en mercado corporativo, trabajó bajo un esquema de venta por segmento de negocios con desarrollo de nuevos productos.

Se obtuvo un crecimiento en ingresos gestionables del 21% frente al año 2012 principalmente en ventas de servicios en el sector Gobierno y de Centros de Administración de Correspondencia. Las principales acciones emprendidas son:

- Restructuración comercial por segmentos de mercado y producto.
- Contratación de una fuerza especializada por segmento.
- Redefinición salarial para el equipo comercial, a través de remuneración por la generación de ingresos.
- Estrategia de precio en sector privado y gobierno en Correo y Mensajería Expresa.
- Apertura nuevos puntos en Retail.
- Enfoque en licitaciones estratégicas.

*Gestión en Gobierno:* Se definen las siguientes estrategias, para mantener la participación en el sector Gobierno:

- Enfoque en Gobierno con fuerza comercial especializada en

Renovación, Adición y Franquicia.

- Incrementar consumo de productos portafolio en contratos actuales, venta consultiva por tipo de cliente.
- Proyección anual de matriz de generación de contratos de Gobierno.
- Concentración en principales licitaciones.

**Gestión Documental:** Durante la vigencia se desarrolla el nuevo servicio para el sector Gobierno, en el manejo documental apoyando el cumplimiento de la ley de archivo, dentro de las principales acciones emprendidas se destacan:

- Alianza estrategia AGN (Contrato Marco Integral – Personal, Hardware).
- Contratación de equipo comercial especializado en la comercialización de servicios en gestión documental.
- Participación en eventos regionales con Gobernaciones y Alcaldías, donde se presentan la propuesta por parte de 4-72 para el cumplimiento de la ley de archivo.

**Canal Retail:** Gestión para incrementar los ingresos por las red de puntos propios, las principales acciones emprendidas fueron:

- Redefinir la estructura comercial, a través de la contratación de equipo comercial en Retail a través de la figura de vendedores zonales.
- Georeferenciación de empresas asignadas principales puntos venta para su captación.
- Ampliación de la red en más de 16 puntos nuevos de atención.
- Definición de criterios de rentabilidad de puntos propios.

**Gestión en Privado y Masivo:** Penetración en el mercado privado y masivo, donde las principales acciones emprendidas son:

- Vinculación ejecutivos comerciales segmento Privado (Fuerza comercial Elite)
- Entrenamiento fuerza comercial
- Enfoque grandes empresas para el manejo de PQR'S.
- Lanzamiento de Certimail a nivel nacional en clientes privados en todo el país.

## Resultados en Servicio al Cliente

Las quejas y reclamos corresponden a un 7% del volumen de distribución.

La oportunidad de atención de PQR es de 71% y en Certificaciones de Pruebas de entrega 79%



## Resultados en Marketing Estratégico y Nuevos Negocios

### Estrategia publicitaria

Basado en los objetivos estratégicos de la empresa para el 2012 se elaboró una estrategia publicitaria de la marca que sirviera como plataforma para la comunicación de todos los productos y servicios de una manera sólida y que afianzara los objetivos de marca:

- Darle visibilidad a la marca 4-72
- Relacionar la marca con el CORE del negocio.

Para el cumplimiento de los objetivos de marca se estableció una campaña publicitaria con objetivos, mensajes y actividades puntuales para cada uno de nuestros públicos y productos, apoyada en una distribución de los recursos en tres grandes áreas:

- Plan de medios e inversión en pauta publicitaria.
- Producción de piezas y material POP.
- Agencias, ATL y BTL

Entregando lo mejor de los colombianos



### Campañas

**Día del correo:** Se utilizaron diversos medios y estrategias, entre ellas: Emailing, Redes Sociales, generación de postales, Activación en Centros Comerciales, empresas y puntos de venta.



**Campaña de Navidad:** Se realizó una campaña de Navidad digital y física cuya finalidad era conseguir 5.000 regalos para niños de protección del ICBF, poniendo a disposición una tienda virtual con las cartas de los niños y en donde las personas podían comprar en línea el regalo, para luego ser entregados por 4-72 a nombre del benefactor. Para ello se utilizaron diferentes fuentes de comunicación (TV, Radio e internet), y elementos publicitarios como: pendones, afiches, vallas, etc.



Código postal: 110911

Diag. 25G - 55, Bogotá D.C

Línea Bogotá: (57-1) 4722000

Línea nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co



En el 2012 el valor de la inversión en publicidad se incrementó un 109% impactando positivamente el indicador de marca.

En el periodo Febrero - Septiembre de 2012 se incrementaron 7 puntos en el indicador de Recordación espontánea. Incremento más importante de los últimos años.

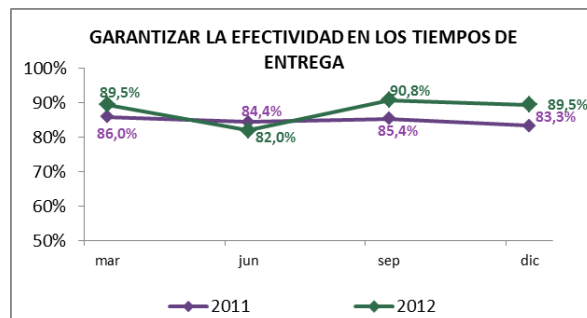
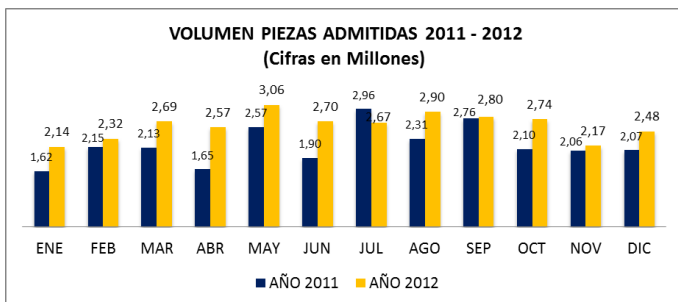
### Resultados Operacionales

En cabeza de la Vicepresidencia de Operaciones, se trabajó en varias iniciativas que permitieran optimizar el flujo operativo por medio de estrategias que impulsaran el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica, además del rediseño operativo, gestión de la información entre otros.

En el año 2012 se percibió una disminución en los volúmenes del 2.2% asociado a la salida de algunos clientes y al paro de la rama judicial que ejerció mayor impacto al finalizar el año, sin embargo en periodos como Enero y Marzo del 2012, los incrementos en la cantidad de envíos procesados varían entre un 33,5% y 40.1% respecto a los mismos periodos del año anterior.

Se mejora el nivel de cumplimiento de los tiempos de entrega en mensajería expresa generando un incremento del 7.4% respecto al año 2011.

Se incrementaron los volúmenes de admisión en un 19%.



Se incrementaron los controles de calidad en terreno realizado en cada una de las regionales, el seguimiento a entregas efectivas, y la utilización de la geo-referenciación, todo esto permitió realizar un seguimiento detallado al nivel de devoluciones improcedentes, logrando una disminución del 36% comparado respecto enero 2011.

Se pusieron en marcha de los centros de verificación en las regionales Centro A y Sur, logrando un 64% de efectividad en la verificación de devoluciones y un 91% en la efectividad de entrega.

Descentralización de la operación de distribución en Bogotá a través de la creación de los centros de distribución de las zonas Norte y Sur generando un incremento en la gestión de envíos por distribuidor del 8%.

### Resultados en Planeación Institucional

Se realizaron actividades de divulgación de los temas relacionados con Calidad, MECI, Ambiental y el Sistema de Gestión Estratégica con el fin de capacitar a los colaboradores de la empresa.



Visita a las 7 Regionales divulgando el direccionamiento estratégico

### Ingeniería Organizacional

Se culminó el proyecto de Ingeniería organizacional el cual tenía tres objetivos principales:

- Realizar un análisis de cargas de trabajo para identificar los cargos desequilibrados, establecer las mejoras para optimizar la operación y alinear las actividades para obtener una Gestión Integral.
- Equilibrar las cargas de trabajo mediante análisis de valor

Código postal: 110911

Diag. 25G - 55, Bogotá D.C

Línea Bogotá: (57-1) 4722000

Línea nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co

agregado, tiempo de ciclo y correlación con la finalidad de establecer las estrategias para implementar las mejoras y aumentar la productividad.

- Determinar el número óptimo de funcionarios que se requieren en cada unidad de gestión, de acuerdo con los volúmenes de operación de cada proceso/subproceso objeto de este estudio.

## Resultados en Informática y Tecnología

### Sistema de Información SIPOST

Para este proyecto durante el segundo semestre del 2012, se trabajó en el ajuste, implementación y validación de cada uno de los módulos, la instalación del hardware (Equipos de Cómputo y Periféricos) en cada punto operativo y actualmente se lleva a cabo la capacitación de usuarios internos y externos, el cargue de datos al sistema y la actualización a Versión II para la salida en vivo.

### Proyecto Sophia – ERP

Kactus: Salió a producción el módulo de Nómina, donde se liquidaron las nóminas de los meses noviembre y diciembre. En este momento el sistema se encuentra en etapa de estabilización y entrega a producción de los módulos de Gestión Humana. La interfaz con Seven se encuentra en desarrollo.

Seven: Salió a producción los módulos de Inventario, activos fijos y presupuesto a nivel nacional. En el mes de enero el área de tesorería salió a producción con el proceso de cajas menores y el área de contabilidad salió a producción con los procesos de terceros y proveedores. En este momento los módulos anteriores se encuentran en etapa de estabilización y los demás módulos como compras, facturación y cartera, costos y contratos se encuentran en etapa de pruebas para salir a producción. Las interfaces con los demás sistemas de información se encuentran en desarrollo.

## Resultados en Gestión Humana

Le compete a la Dirección Nacional de Gestión Humana; fortalecer las competencias del personal y crear un ambiente propicio para el desarrollo personal y profesional de cada uno de los colaboradores.

En la vigencia 2012 se logró capacitar un total de 8.318 colaboradores.

Las actividades de Bienestar Laboral buscan enriquecer las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia, por medio de las actividades de: Día Mundial del Correo, Escuela de Fútbol para niños, Héroes del Servicio, Navidad 4-72, Talentos Culturales, Escuela de Valores, entre otras.

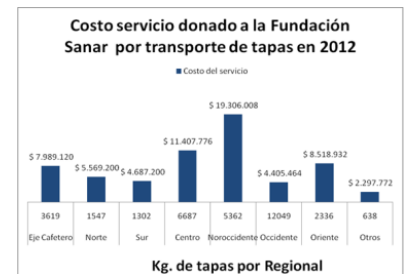
El 7 de Septiembre de 2012 se abrieron las inscripciones para la escuela de Fútbol Bonner Mosquera y Osman López Siempre fútbol para los hijos, sobrinos o familiares de los trabajadores de 4-72. Actualmente está conformada por 30 niños de edades

entre los 5 y 16 años, quienes entrenan los sábados y domingos de 8:00 a.m a 12:00 p.m.

## Responsabilidad Social Corporativa 4-72

En el periodo comprendido entre agosto y diciembre de 2012, se llevaron a cabo las siguientes campañas de Responsabilidad Social Corporativa:

Tapas para la Fundación Sanar: Se transportaron 33 toneladas de tapas para esta organización que apoya el tratamiento integral de niños que padecen cáncer, es decir que 4-72 donó aproximadamente 64 millones de pesos de su operación.



Donación de sangre: Se logró beneficiaron a 1.624 personas gracias a los donantes de 4-72.

Lugar más feliz: Campaña de Navidad en la que 4-72 llevó regalos donados por los colombianos a 5.000 niños de poblaciones vulnerables del país.



9 de Octubre, día mundial del correo, se dispuso de 400.000 postales dobles que fueron enviadas gratuitamente a cualquier destino nacional.

Código postal: 110911

Diag. 25G - 55, Bogotá D.C

Línea Bogotá: (57-1) 4722000

Línea nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co