

Información según Formatos de Preguntas			Información brindada en la Audiencia por 4-72		¿Genera Plan de Mejora?	Detalle Plan de Mejoramiento				Seguimiento																															
No.	Nombre	Empresa que representa	Pregunta	Funcionario que brindó la respuesta		Detalle de la Respuesta	Actividad	Fecha de Realización	Responsable de su gestión		Documentación soporte																														
1			¿Qué proyectos tecnológicos tienen para este año 2013?	Jairo Cardona - Vicepresidente de Soporte Corporativo	4-72 se encuentra en la modernización de los procesos operativos. Actualmente se está haciendo la desbordación de la versión Sipost nueva, Sipost 2 que hemos llamado. Se implementó desde el mes pasado y está en periodo de evaluación. También se está con la estabilización del sistema ERP, que es el sistema administrativo de 4-72. Paralelo a ello, se va a realizar un proyecto de fortalecer el proceso financiero. Se van a incorporar nuevos módulos para apoyar los planes estratégicos de los procesos comerciales y operativos. Se busca la implementación de oficinas virtuales con comercio electrónico y a una automatización de los carteros.	No																																			
				Javier Bonilla - Vicepresidente de Operaciones	Dentro de los aspectos tecnológicos estamos haciendo una automatización de todas las centrales de tratamiento de las Regionales mediante un diseño de optimización, teniendo en cuenta la admisión, clasificación y distribución, integrado con el proyecto de Dispositivos Móviles; para mejorar las consultas de la entrega de los envíos. Este proyecto es de alcance nacional.																																				
1.1	Mary Moreno	Colisistec SAS	¿Han pensado en una "Gestión Documental" a nivel interno en las diferentes áreas como: Contratos, Cartera, Contabilidad, Sistemas, etc.?	Helberth Feriz - Vicepresidente Comercial	Actualmente estamos generando un diagnóstico por parte de nuestro departamento técnico de Gestión Documental. El avance que tenemos actualmente en 4-72, es la generación de una unidad de negocio compuesta por unos Técnicos Especializados en Gestión Documental. Al interior de 4-72 se desarrollará todo el diagnóstico para mirar realmente el estado actual en el cual nos encontramos y así proyectamos en el desarrollo de un programa de Gestión Documental.	Si	Reunión con la persona responsable de 4-72 (profesional de archivo y correspondencia) para conocer el estado actual del programa de Gestión Documental que se está implementando por esa área.	08-may-13	Grupo profesional técnico en gestión documental	Acta de reunión y listado de asistencia, en el que se deja registro de los avances, dificultades y necesidades para continuar con el desarrollo del programa de Gestión Documental Interno.	La Entidad desarrolló durante la vigencia 2013 un proyecto denominado "Implementación Gestión Documental PO y PV 4-72", mediante el cual se garantiza la preservación y conservación de la información a través de la intervención de los documentos que se encuentran en estado natural en los puntos de venta y en los puntos operativos, dando continuidad a la implementación y puesta en marcha del Programa de Gestión Documental, en cumplimiento de la normatividad existente emanada por Archivo General de la Nación. Este proyecto está encaminado a diagnosticar el estado actual de los documentos de archivo que se encuentran en los puntos operativos y puntos de venta a Nivel Nacional Definición de perfiles, selección, contratación y capacitación del personal requerido para el desarrollo de este proyecto. También a la adecuación de espacios físicos en las sedes regionales que cuentan con los mismos o contratación de los espacios requeridos por las sedes que no los tienen, a través de la adquisición o contratación de los equipos e insumos requeridos para el desarrollo del proyecto.																														
						Solicitar reunión con la Vicepresidencia Comercial para hacer análisis de las necesidades del área y crear responsabilidades con el fin de continuar con el programa de Gestión Documental Interno.	16-may-13	Grupo profesional técnico en gestión documental	Acta de reunión y listado de asistencia																																
						Entrega de Diagnóstico sobre Gestión Documental para 4-72, con destino al profesional de Archivo y Correspondencia y al Comité de Presidencia para autorización de los ajustes necesarios al programa.	30-may-13	Grupo profesional técnico en gestión documental Vicepresidencia Comercial	Informe Diagnóstico de Gestión Documental																																
2	Juan Carvajalino Umaña	Servicios Postales Nacionales S.A.	¿El tiempo de entrega de 4-72 es acorde con el tiempo de entrega de la competencia? De ser negativa la respuesta, ¿Qué planes de choque se están implementando como parte de un mejoramiento continuo?	Javier Bonilla - Vicepresidente de Operaciones	El tiempo que se presentó "tiempos de mensajería expresa" es un tiempo que está regulado por la CRC. Igualmente el tiempo de respuesta es de 24 horas, tiempo que cumple lo establecido.	Si	Ejecución proyecto semiautomatización centrales de tratamiento postal de Ibagué, Cali, Barranquilla y Bogotá. Ajuste del modelo de contratación de transporte vigencia 2013	31-dic-13	Vicepresidente de Operaciones	Nuevos contratos de transporte Procedimientos actualizados	En el proyecto de automatización de la operación de la CTP de Bogotá, Cali y Barranquilla, se realizó la fase de diseño en el año 2013, donde se establecieron los parámetros y características del proyecto. Su implementación se realizará en la vigencia 2014. Actualmente la Gerencia de la Operación adelanta la actualización pertinente de toda la documentación asociada (procedimientos).																														
3	Ricardo Rey	Servicios Postales Nacionales S.A.	Teniendo en cuenta los diferentes servicios que manejamos en la Empresa y que el servicio de mensajería expresa no es la que mayor cantidad de imposiciones presenta, ¿Porqué solo se mide e informa sobre estos indicadores? Adicionalmente teniendo en cuenta que la Vicepresidencia de Operaciones representa el CORE del negocio.	Javier Bonilla - Vicepresidente de Operaciones	La CRC regula lo que es mensajería expresa. Igualmente se tienen los indicadores de correo que son los que también son vigilados por el Ministerio. Actualmente no se presentan, pero se tendrán en cuenta para las futuras presentaciones.	Si	Reporte en Insolución del indicador de correo certificado	30-jun-13	Vicepresidente de Operaciones	Indicador tiempos de entrega servicio Correo certificado	Actualmente la Gerencia de la Operación lleva el seguimiento de este indicador a través del aplicativo de Gestión Estratégica Linktic. El resultado del indicador a 31-Dic-13 fue: <table><tr><th>REGIONAL</th><th>Diciembre</th><th>total</th></tr><tr><td>Centro A</td><td>77%</td><td>81%</td></tr><tr><td>Centro B</td><td>65%</td><td>73%</td></tr><tr><td>Eje Cafetero</td><td>85%</td><td>92%</td></tr><tr><td>Noroccidente</td><td>68%</td><td>53%</td></tr><tr><td>Norte</td><td>57%</td><td>57%</td></tr><tr><td>Occidente</td><td>74%</td><td>71%</td></tr><tr><td>Oriente</td><td>82%</td><td>80%</td></tr><tr><td>Sur</td><td>82%</td><td>84%</td></tr><tr><td>Todas</td><td>75%</td><td>75%</td></tr></table>	REGIONAL	Diciembre	total	Centro A	77%	81%	Centro B	65%	73%	Eje Cafetero	85%	92%	Noroccidente	68%	53%	Norte	57%	57%	Occidente	74%	71%	Oriente	82%	80%	Sur	82%	84%	Todas	75%	75%
REGIONAL	Diciembre	total																																							
Centro A	77%	81%																																							
Centro B	65%	73%																																							
Eje Cafetero	85%	92%																																							
Noroccidente	68%	53%																																							
Norte	57%	57%																																							
Occidente	74%	71%																																							
Oriente	82%	80%																																							
Sur	82%	84%																																							
Todas	75%	75%																																							
4	Edisson Ríos	Servicios Postales Nacionales S.A.	¿En qué temas de Responsabilidad Social y Medio Ambiente, cuáles fueron los planes y objetivos de 4-72?	Diego Huertas - Jefe Oficina Asesora de Planeación	Medio Ambiente: Se empezaron a documentar todos los procesos y procedimientos que nos permiten presentarnos a la certificación de Medio Ambiente. Lo primero que se hizo fue toda la documentación, y para el 2013 (abril) se está tras el Programa de Excelencia Ambiental que hace la Alcaldía de Bogotá, el cual nos va a permitir acceder a capacitaciones, visitas, consultorías. También esperamos para el 2013 (a final del año) o comienzos del 2014 obtener la certificación ambiental. Estamos trabajando liderando la certificación de calidad que esperamos presentarnos en julio-agosto/13, con el apoyo de una consultoría. Además estamos en el proceso de certificación de BASC: Business Alliance For Secure Commerce (Comercio Seguro).	No																																			
				Andrea Ustman - Oficina Asesora de Comunicaciones	4-72 tiene un convenio con la Fundación Sanar, la cual apoya a la niñez para el tratamiento contra el Cáncer, mediante la participación en la campaña de recolección de tapas plásticas, 4-72 ha donado y transportado 33 toneladas de tapas recolectadas a nivel nacional. 4-72 también tiene la campaña de donación de sangre. En diciembre/12 con la campaña "El Lugar más Feliz" se llevaron regalos donados por los Colombianos a 5.000 niños de los lugares más vulnerables del país.																																				